

## BAB IV

### PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

#### A. Paparan Data

##### 1. Profil KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan

KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan adalah cabang tertua ke-2 Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syari'ah (KSPPS) *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT) Nuansa Umat (NU) Jawa Timur yang berpusat di Gapura Sumenep. BMT NU lahir berawal dari sebuah keprihatinan atas keadaan masyarakat Sumenep pada umumnya dan masyarakat kecamatan Gapura pada khususnya dimana kesejahteraan mereka tidak ada peningkatan secara signifikan. Lalu Pengurus MWC NU Gapura bersama sama dengan peserta loka karya menyetujui usulan untuk mendirikan sebuah usaha simpan pinjam pola syari'ah yaitu pada tanggal 01 Juni 2004 yang bernama BMT (*Baitul Maal wa Tamwil*). Hanya saja, BMT Nuansa Umat yang di singkat dengan BMT NU ini dulunya bernama BMT Nahdlatul Ulama. Perubahan nama tersebut berdasarkan Keputusan Rapat Pengurus MWC NU Gapura pada tanggal 29 April 2007 yang bertempat di Mushollah KH. Dahlan Gapura Barat dan merupakan masukan dari Notaris serta pejabat Dinas Koperasi dan UMKM Kab. Sumenep, bahwa Nama Nahdlatul Ulama tidak boleh digunakan oleh lembaga lain tanpa adanya izin tertulis dari Pengurus Besar Nahdlatul Ulama.<sup>69</sup>

KSPPS BMT NU Cabang Larangan terletak di selatan pasar Blumbungan, Dusun Tomang Mateh, Rt02/Rw029, Desa Blumbungan, Kecamatan Larangan,

---

<sup>69</sup> Administrator, "Sejarah BMT NU Jawa Timur," BMT NU Jawa Timur, diakses dari <https://bmtnujatim.com>, pada tanggal 30 November 2023 pukul 21.30 WIB.

Kabupaten Pamekasan, Provinsi Jawa Timur. Latar belakang berdirinya KSPPS BMT NU Cabang Larangan bermula karena koperasi yang sebelumnya didirikan oleh MWC NU mengalami penurunan atau bangkrut. Karena di bidang perekonomian MWC NU memang harus ada atau harus mendirikan koperasi. Sehingga MWC NU berinisiatif mengajukan permohonan kepada direktur KSPPS BMT NU Jawa Timur yang terletak di Gapura Sumenep untuk mendirikan KSPPS BMT NU Cabang Larangan. Dengan berbagai macam pertimbangan akhirnya permohonan tersebut disetujui dan disahkan pada tanggal 17 November 2015 dengan lima orang pengelola yakni Bapak Zainuddin sebagai Kepala Cabang, Lutfi Rahman sebagai bagian tabungan, Mahrus Jailani sebagai bagian pembiayaan, Sofiatul Maulidiyah sebagai bagian keuangan, dan Irma Munafatillah sebagai teller. Kepengurusan tersebut berjalan 3 tahun, hingga maret 2018 menjadi transisi semua struktur pengelola diganti Ibu Fariqul Isbahah dengan enam pengurus lainnya. Setelah 5 tahun kepengurusan, hingga maret 2024 struktur pengelola diganti Bapak Mahrus Jailani dengan 10 pengurus lainnya.

Terhitung sejak bulan Mei 2024 jumlah anggota di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan adalah 5.939 anggota, dengan semakin tingginya tingkat kepercayaan masyarakat kepada lembaga keuangan syariah, menjadikan KSPPS BMT NU Cabang Larangan untuk menghimpun dana dan menyalurkan dana ke masyarakat lebih terbuka. Melalui kinerja yang berbasis syariah, KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan menjadi salah satu pendorong bangkitnya perekonomian di sektor ekonomi kreatif dan usaha mikro kecil dan menengah di daerah Kecamatan Larangan.

Selama berdirinya BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan mendapatkan beberapa penghargaan, diantaranya sebagai Nominator pertumbuhan anggota dan tabungan terbaik dan NPF/Kolektibilitas Terbaik pada tahun 2016, Penghargaan atas dedikasi dan loyalitas yang luar biasa dalam mengembangkan KSPP Syariah BMT NU Jawa Timur dalam Kategori Pencapaian target terbaik dan Kategori Pertumbuhan Tabungan Terbaik pada tahun buku 2021, pada tahun 2022 ditetapkan sebagai cabang terbaik se Area Kab. Pamekasan pada tahun buku 2021.<sup>70</sup>

#### **a. Badan Hukum**

Sesuai dengan surat izin pembukaan kantor cabang koperasi Nomor: P2T/17/09/04/01/XI/2016 menyetujui pembukaan kantor cabang koperasi simpan pinjam yang beralamatkan di dusun Tomang Mateh RT/RW 02/029, desa Blumbungan kecamatan Larangan kabupaten Pamekasan provinsi Jawa Timur dengan dasar pertimbangan pengesahan sebagai berikut:

- 1) Surat permohonan dari Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wat Tamwil* Nuansa Umat Provinsi Jawa Timur tanggal 07 Oktober 2016, Nomor: 2404/69/kspps/bmt nu/X/2016 diterima tanggal 18 Oktober 2016;
- 2) Surat kepala dinas koperasi dan umkm Provinsi Jawa Timur tanggal 25 Oktober 2016, Nomor: 518.1/21316/108.2/2016.

Yang diterbitkan di Surabaya pada tanggal 08 November 2016.

---

<sup>70</sup> Fariqul Isbahah, Kepala Cabang KSPPS BMT NU Jatim, Wawancara Langsung (30 November 2023)

## **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 nilai-nilai Syariah 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 segemen UMKM baik secara perseorangan maupun berbasis jamaah.
- e) Mewujudkan penghimpunan, dan penyaluran infaq, shadaqah, dan waqaf.
- f) Menyiapkan dan mengembangkan SDI yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi.
- g) Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan sehat serta manajemen yang sesuai prinsip kehati hatian.
- h) Menciptakan kondisi terbaik bagi SDI sebagai tempat kebanggaan dalam mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah.

i) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan jamaah.

**c. Motto**

*“Menebar Manfaat Berbagi Keuntungan”*

**d. Struktur KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan**

Berikut struktur organisasi yang terdapat pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan digambarkan melalui bagan sebagai berikut:

**Gambar 4.1**  
**Struktur Pengelola KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan<sup>71</sup>**



Dokumentasi Penelitian, 2024

**e. SOP Produk-produk BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan**

KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan Pamekasan terdapat beberapa jenis produk, diantaranya:

**1) Produk Tabungan**

Ada delapan jenis produk tabungan, diantaranya sebagai berikut:

a) SIAGA (Simpanan Anggota)

<sup>71</sup> Gambar Struktur Pengelola KSPPS BMT NU JATIM Cabang Larangan, diambil di kantor KSPPS BMT NU JATIM Cabang Larangan, Dokumentasi, (15 Mei 2024)

- b) SIDIK Fathonah (Simpanan Pendidikan Fathonah)
- c) SAJADAH (Simpanan Berjangka Wadiah Berhadiah)
- d) SIBERKAH (Simpanan Berjangka Mudharabah)
- e) SAHARA (Simpanan Haji dan Umrah)
- f) SABAR (Simpanan Lebaran)
- g) TABAH (Simpanan Mudharabah)
- h) TARAWI (Simpanan Ukhrawi)

## **2) Produk Pembiayaan**

Produk pembiayaan yang tersedia di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan yakni:

- a) Al-Qordhul Hasan
- b) Murabahah dan Bai'bitsamamil Ajil
- c) Mudharabah dan Musyarakah
- d) Rahn/Gadai
- e) Pembiayaan Tanpa Jaminan

Ada tahap-tahap yang harus dilalui pemberian pembiayaan di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan:

- a) Calon anggota mengisi aplikasi permohonan pembiayaan baik di kantor cabang atau melalui online melalui aplikasi BMT NU Q
- b) Calon nasabah membuka simpanan anggota agar menjadi anggota di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan
- c) Membuka tabungan di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan misalnya di tabungan mudharabah

- d) Kepala Cabang melakukan wawancara dengan calon anggota seputar usaha yang akan dijalaninya
- e) Bagian pembiayaan melakukan survei usaha serta kelayakan dan survei jaminan
- f) Kepala cabang kemudian menerima formulir permohonan, hasil wawancara, hasil survei usaha dan jaminan. Setelah itu melakukan analisis pembiayaan dan membuat putusan penerimaan atau penolakan pembiayaan sesuai kewenangannya
- g) Realisasi pembiayaan dengan melengkapi dokumen-dokumen persyaratan pembiayaan

Kepala cabang menunjuk pengelola yang akan melakukan pengakadanan di kediaman mitra, jika pembiayaan dengan akad murabahah atau Bai bitsamanil Ajil (BBA).

## **2. Sistem *Service Quality* KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan**

Pada setiap BMT memiliki standar pelayanan yang berbeda-beda yang diterapkan kepada setiap anggotanya dan sesuai dengan prinsip syariah. Pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan yaitu dengan memberikan *Service Exellent* kepada anggotanya dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan alam memenuhi kebutuhan nasabah dengan terus mengupayakan penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab guna mewujudkan kepuasan anggota agar terbentuknya loyalitas.

### **a. Produk Jasa**

KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan menyediakan beberapa produk jasa diantaranya :

- 1) Transfer atau Kiriman Antar Bank Dalam Atau Luar Negeri
- 2) Pendaftaran Haji Dan Umroh
- 3) Pembayaran Tagihan Listrik PLN, BPJS, Telephone, Pulsa, dan Lainnya
- 4) Pembayaran Biaya Pendidikan Perguruan Tinggi
- 5) Layanan Jasa Antar Jemput Tabungan
- 6) Layanan antar jemput gadai emas.

#### **b. Prosedur Pelayanan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan**

KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan mempunyai prosedur pelayanan diantaranya

- 1) Menerapkan 4S ( senyum, sapa, salam, santun).
- 2) Sangat menekuni dasar prinsip pelayanan ( jujur, giat dan ikhlas )
- 3) Membuat anggota merasa nyaman dengan adanya pelayanan yang diterapkan oleh pengelola di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan.

#### **c. Budaya Kerja**

- 1) Siddiq (Menjaga martabat dan Integritas)
- 2) Amanah (Terpercaya dengan penuh tanggung-jawab)
- 3) Fathonah (Profesional dan Ikhlas dalam mengabdikan)
- 4) Tabligh (Bekerja dengan penuh keterbukaan dan kejujuran)
- 5) Istiqomah (Giat dan Konsisten menuju kesuksesan).

#### **d. Prinsip Kerja**

- 1) Jujur (mengedepankan kejujuran dan kebenaran dalam bekerja, bersikap dan bertingkah laku).

- 2) Giat (mengedepankan tugas dan tanggung jawab di atas kepentingan pribadi serta bekerja separuh waktu dan separuh hati).
- 3) Ikhlas (mengedepankan nilai-nilai ibadah kepentingan umat dan tanpa pamrih dalam bekerja dan berjuang).<sup>72</sup>

### **3. Implementasi *Service Quality* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang**

#### **Larangan**

*Service Quality* atau kualitas pelayanan merupakan aktifitas yang tidak berwujud, hanya bisa dirasakan yang terdiri dari upaya dan peralatan yang disediakan oleh penyedia layanan dalam prosesnya. Kualitas pelayanan adalah sekumpulan aktifitas yang tidak dapat diraba dan bisa terjadi akibat dari interaksi antara penyedia layanan dengan penerima layanan. Agar dapat memberikan pelayanan yang baik terdapat enam dimensi kualitas pelayanan yang harus dipenuhi guna mengukur tingkat kepuasan anggota, yaitu sebagai berikut:

#### **a. *Compliance* (Kepatuhan),**

Kemampuan memenuhi hukum islam dan beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip islam. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mahrus Jailani S.E selaku Kepala Cabang terkait kesesuaian BMT NU dengan hukum dan prinsip-prinsip islam diuraikan sebagai berikut:

*“prinsip islam tentu kita jaga, dinamakan BMT NU dari PT. Syariah dimana syariahnya bukan hanya nama syariah saja tapi kita terus melakukan kajian Basahul Masait yang mana tingkat itu sudah tingkat nasional. Biasanya itu dilakukan 2 tahun sekali mengenai pengembangan produk, karena ada perubahan-perubahan yang dulunya tingkat kecamatan dan sekarang menjadi*

---

<sup>72</sup> Mahrus Jailani, Kepala Cabang KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung (15 Mei 2024)

*sejawa timur. Maka kita harus melakukan perubahan-perubahan, dimana perubahan-perubahannya harus kita kaji”<sup>73</sup>*

Mahrus Jailani S.E juga menjelaskan bahwa di BMT NU Cabang Larangan ini tidak ada istilah bunga melainkan bagi hasil seperti bukum ekonomi islam yang mana di uraikan sebagai berikut:

*“sesuai hasil Basahul Masait itu, istilah bunga iyu tidak ada yang adanya istilah bagi hasil dalam produk tabungan, kalau di pembagian itu disebut dengan istilah jasa. Dimana besaran atau persentase jasa itu tergantung atau sesuai dengan akad yang digunakan.”<sup>74</sup>*

Berdasarkan pernyataan diatas menjelaskan bahwa KSPPS BMT NU JATIM Cabang Larangan tidak ada istilah bunga, tetapi adanya bagi hasil pada produk tabungan, jas pada Pembiayaan, dan ujjroh pada Rahn. Mahrus Jailani S.E juga menjelaskan bahwa di BMT NU Cabang Larangan dalam produknya tidak hanya menggunakan akad mudharabah, yang mana diuraikan sebagai berikut:

*“ada tabungan SAJADAH, yang mana dalam tabungan sajadah tersebut menggunakan akad wadiah berhadiah. Anggota menitipkan uangnya atau menabung di BMT NU terus kami akan beri mereka hadiah.”<sup>75</sup>*

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan bukan hanya menggunakan akad Mudharabah tetapi juga menggunakan akah wadiah pada produk tabungan.

Dapat dibuktikan berdasarkan hasil rapat Bahtsal Masail yang digelar pada tahun 2021 yang bertema Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Produk BMT NU, Bahtsul Masail Regional ini diselenggarakan sebagai upaya perumusan solusi secara fiqh agar terhindar dari riba sehingga BMT NU semakin tangguh dan berkah.

---

<sup>73</sup> Mahrus Jailani, Kepala Cabang KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung (15 Mei 2024)

<sup>74</sup> Mahrus Jailani, Keplaa Cabang KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, (15 Mei 2024)

<sup>75</sup> Mahrus Jailani, Kepala Cabang KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, (15 Mei 2024)

Untuk hasil rapatnya menyatakan bahwa seluruh penerapan akad di BMT NU sudah sesuai dengan fiqh. Berikut gambar brosur produk gabungan dibawah ini:

**Gambar 4.2**  
**Brosur Produk KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan<sup>76</sup>**



Dokumentasi Penelitian, 2024

Pada gambar 2.2 diatas menunjukkan bahwa semua produk yang disediakan oleh KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan sudah sesuai dengan hukum Islam dan sistem operasinya atau beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Seperti yang tertera pada gambar 2.2 diatas bahwa KSPPS BMR NU Jatim Cabang Larangan tidak ada istilah Riba tetapi menggunakan sistem bagi hasil untuk produk tabungan, Jasa untuk produk pembiayaan, dan untuk produk pembiayaan Rahn sendiri yaitu Ujroh.

#### **b. Assurance (Jaminan)**

Kemampuan karyawan dalam menyakinkan dan memberikan kepercayaan kepada anggota. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mahrus Jailani S.E selaku Kepala Cabang terkait jaminan kerahasiaan data anggota diuraikan sebagai berikut:

<sup>76</sup> Kolase Brosur Produk Gabungan di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, diambil di kantor KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Dokumentasi, (15 Mei 2024)

*“data anggota memang kami rahasiakan dan tidak boleh diberikan kepada siapapun selain anggota kita, baik di sebagian ataupun saldo mereka itu tidak boleh kami berikan. Dan itu sudah diatur dalam tahun 2020 bulan 11, dimana jika terjadi seperti itu yang bertanggung jawab pertama itu adalah kepala cabang”<sup>77</sup>*

Sesuai dengan hasil wawancara dengan Ayu Sulaihah S.E selaku Teller di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan

*“salah sahtunya privasi anggota yang merupakan suatu hal yang sangat penting jadi kita akan menjaga privasi anggota tersebut dan tidak akan membocorkan nya ke orang atau ke anggota lain perihal data maupun saldo anggota”<sup>78</sup>*

Berdasarkan pernyataan diatas menjelaskan bahwa KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan memang merahasiakan data anggota selain pada rapat anggota. Dan Ayu Sulaihah S.E menyatakan dapat menumbuhkan kepercayaan anggota diuraikan sebagai berikut:

*“yaa itu sesuai dengan prinsip kerja kami yaitu jujur, giat, dan ikhlas, itu kalau diterapkan semuanya akan menumbuhkan kepercayaan kepada anggota, yang penting amanah”<sup>79</sup>*

Selaras dengan hasil wawancara dengan Silviana Yuliasari S.E selaku staff layanan di BMT NU Cabang Larangan :

*“yaitu dengan mencetak transaksi yang dilakukan oleh anggota setiap harinya jadi anggota mengetahui berapa jumlah nominal yang ditabung oleh anggota dan juga jumlah nominal penarikan dari anggota sehingga anggota mengetahui sisa saldo”<sup>80</sup>*

---

<sup>77</sup> Mahrus Jailani, Keplaa Cabang KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, (15 Mei 2024)

<sup>78</sup> Ayu Sulaihah, Teller KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung (16 Mei 2024)

<sup>79</sup> Ayu Sulaihah, Teller KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung (16 Mei 2024)

<sup>80</sup> Silviana Yuliasari, Staff Layanan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung ( 15 Mei 2024)

Berdasarkan paparan di atas menunjukkan bahwa dengan mendapatkan kepercayaan anggota yaitu dengan menerapkan prinsip dan budaya kerja KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan yang mana ketika petugas KSPPS BMT NU Jatim Cabang profesional dibidangnya masing-masing. Berupaya memberikan pelayanan yang sesuai yang terjamin guna meyakinkan anggota atau masyarakat bahwa KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan dapat dipercaya, dan mereka berupaya menerapkan prinsip kerja yang dapat diamati oleh peneliti yaitu Giat. Sedangkan untuk prinsip kerja yang lainnya itu hanya petugas sendiri yang mengetahuinya, apakah mereka jujur, dan ikhlas ketika melayani anggota.<sup>81</sup> Berikut gambar prinsip kerja dan budaya kerja KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan :

**Gambar 4.3**  
**Prinsip Kerja dan Budaya Kerja KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan<sup>82</sup>**



Dokumentasi Penelitian, 2024

Pada gambar 2.3 diatas menunjukkan ada 3 prinsip kerja dan 5 budaya kerja yang digunakan dan diterapkan oleh petugas KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, yang mana untuk prinsip kerjanya terdapat 3 prinsip kerjanya yaitu Jujur, Giat, dan Ikhlas sedangkan untuk 4 budaya kerjanya yaitu Shiddiq, Amanah,

<sup>81</sup> Jaminan Kerahasiaan Data Anggota, Observasi Langsung

<sup>82</sup> Kolase Prinsip Kerja dan Budaya Kerja KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, diambil dari figura pajangan di kantor KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan. Dokumentasi, (15 Mei 2024)

Fathonah, Tabligh, dan Istiqamah. Hal tersebut merupakan jaminan yang dijanjikan atau yang diterapkan oleh petugas KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan yang tak lain agar mendapatkan kepercayaan anggota.

### c. *Reliability* (Keandalan)

Kesanggupan memberi pelayanan sesuai dengan yang dipromosikan, dijanjikan, dapat diandalkan, akurat, dan konsisten. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mahrus Jailani S.E selaku Kepala Cabang menyatakan bahwa BMT NU cabang larangan produk dan layanan yang tersedia sesuai dengan yang dipromosikan diuraikan sebagai berikut:

*“produk dan layanan yang tersedia seperti yang promosikan dan dijanjikan itu banyak yang pertama produk tabungan sendiri ada 7 macam, yaitu ada tabungan tabah dimana tabungan tabah ini bisa diambil kapan saja sesuai kebutuhan anggota. Terus kita sediakan juga tabungan SABAR dimana bisa diambil di bulan ramadhan saja, karena mengingat untuk kebutuhan dibulan ramadhan itu lebih tinggi dari pada bula-bulan biasanya, kami sediakan untuk anggota itu menabung ditabungan SABAR. Terus banyak lagi seperti FATHONAH itu untuk anak sekolah maupun mahasiswa sebenarnya”<sup>83</sup>*

Berdasarkan pernyataan diatas menjelaskan bahwa KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan terdapat banyak produk dan layanan di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan. Bapak Mahrus Jailani S.E juga menyatakan pelayanan pertama yang diberikan kepada anggota diuraikan sebagai berikut:

*“yaitu kita biasanya jemput bola, orang itu tidak dipersulit harus datang ke kantor karena kita bisa mendatangi mereka ke rumahnya. Dengan begitu anggota dapat mengandalkan kami BMT NU cabang larangan”<sup>84</sup>*

Sedangkan hasil wawancara dengan Silviana Yuliasari S.E selaku Staff Layanan :

---

<sup>83</sup> Mahrus Jailani, Keplaa Cabang KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, (15 Mei 2024)

<sup>84</sup> Mahrus Jailani, Keplaa Cabang KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, (15 Mei 2024)

*“menanyakan tujuannya, mendengarkan apa yang dibutuhkan, menjelaskan terkait seputar produk-produk yang tersedia, merekomendasikan produk yang sesuai dengan kebutuhannya, dan yang paling penting itu melayani hingga selesai atau tuntas”<sup>85</sup>*

Berdasarkan pernyataan diatas dapat dijelaskan bahwa petugas layanan berupaya memberikan pelayanan yang baik meskipun pada pertama kali untuk anggotanya. Bapak Mahrus Jailani S.E juga menyatakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan sudah dijanjikan diuraikan sebagai berikut:

*“salah satunya pelayanan tepat waktu, terus laporan kita perjelas, yang dimaksud laporan diperjelas itu dimana jempukan tabungan kita kasi 2 tabungan dimana itu tabungannya bergantian sehingga yang ditabung sekarang itu bisa di cek yang ditabung kemarin bisa di cek sekarang”<sup>86</sup>*

Selaras dengan hasil wawancara Ayu Sulaihah S.E selaku teller di BMT NU cabang larangan:

*“ya itu kita melayani anggota sesuai dengan jam buka kantor, yang mana jam bukanya itu 07.30 maka kita melayani anggota yang ingin melakukan transaksi sesuai dengan jam tersebut. Terkadang ada anggota itu datangnya sebelum jam buka, ya kami memberitahukan bahwa jam bukanya sekian dan pelayanan juga dimulai jam sekian”<sup>87</sup>*

Berdasarkan pernyataan diatas menunjukkan bahwa petugas berupaya untuk pelayanan ketepatan waktu sesuai dengan yang sudah dijanjikan. Ayu Sulaihah S.E juga menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur atau SOP yang berlaku tanpa membedakan anggota diuraikan sebagai berikut:

*“kita sebagai petugas layanan itu harus mengikuti prosedur dan SOP yang berlaku, karena apabila kita tidak mengikuti prosedur tersebut semisal terjadi kesalahan kita pribadi yang akan menanggung akibatnya, dan untuk pelayannya yang tanpa membedakan itu pastinya iya juga, yang mana target layanan yang kita berikan itu ke semua kalangan tidak membeda-*

---

<sup>85</sup> Silviana Yuliasari, Staff Layanan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, (15 Mei 2024)

<sup>86</sup> Mahrus Jailani, Keplaa Cabang KSPPS BMT NU JATIM Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, (15 Mei 2024)

<sup>87</sup> Ayu Sulaihah, Teller KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, (16 Mei 2024)

*bedakan antara anggota yang satu dengan yang lain. Pelayanan yang kita berikan itu sama rata se semua anggota”<sup>88</sup>*

Selaras dengan hasil wawancara dengan Silviana Yuliasari S.E selaku Staff

Layanan :

*“iya, itu merupakan keharusan atau kewajiban bagi saya sebagai petugas layanan untuk mengikuti prosedur atau SOP yang berlaku. Dan perihal pelayanan yang tidak membeda-bedakan itu juga iya karena target pelayanan kita semua aspek atau kalangan”<sup>89</sup>*

Berdasarkan pernyataan diatas menunjukkan bahwa petugas layanan memberikan layanan sesuai dengan prosedur dan memberikan pelayanan yang sama pada semua anggota. Sehingga dapat disimpulkan bahwa KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan berupaya memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan tersedianya produk dan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan atau dipromosikan.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa petugas layanan berupaya ketika ada calon anggota baru petugas memberikan pelayanan yang baik kepada calon anggota baru tersebut hingga tuntas dan cepat, sehingga memberikan kesan yang baik kepada anggota baru tersebut meskipun pelayanan pertama kali.<sup>90</sup>

Hasil observasi atau pengamatan lainnya yakni ketika ada anggota yang ingin melakukan transaksi tetapi anggota tersebut sampai dikantor KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan sebelum jam kantor dibuka atau pelayanan belum dimulai. Petugas memberitahukan atau mengingatkan kembali apabila jam buka atau pelayanan mulai diberikan pada jam 07.30.<sup>91</sup>

---

<sup>88</sup> Ayu Sulaihah, Teller KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, (04 Juni 2024)

<sup>89</sup> Silviana Yuliasari, Staff Layanan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, (15 Mei 2024)

<sup>90</sup> Pelayanan Pertama Kali Pada Anggota Baru, Observasi Langsung, (17 Mei 2024)

<sup>91</sup> Pelayanan Ketepatan Waktu Sesuai Dengan Yang Dijanjikan, Observasi Langsung, (16 Mei 2024)

Hasil observasi atau pengamatan lainnya yakni ketika petugas memberikan pelayanan pada anggota sesuai dengan prosedur atau SOP yang berlaku atau bisa dikatakan pelayanan yang diberikan pada anggota akurat sesuai dengan prosedur.<sup>92</sup>

Dan hasil observasi atau pengamatan lainnya yang dilakukan oleh peneliti yakni pelayanan yang diberikan oleh petugas pada anggota sama rata atau bisa dikatakan petugas tidak membedakan pelayanan yang diberikan antara anggota yang satu dengan anggota yang lainnya sesuai dengan kebutuhan anggota.<sup>93</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada petugas KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, yakni petugas menyampaikan bahwa mereka sudah menerapkan pelayanan seperti di dimensi *Reliability* tersebut. Peneliti juga melakukan observasi atau pengamatan secara langsung untuk membuktikan apakah benar sesuai dengan hasil wawancara tersebut dan peneliti juga akan membuktikan pada posisi anggota, karena pada dimensi *Reliability* ini pelayanannya tidak terwujud akan tidak bisa di dokumentasikan dengan gambar tetapi bisa dirasakan atau yang bisa menilai hanyalah penerima pelayanan tersebut yaitu anggota. Pada posisi anggota menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang dipromosikan, dijanjikan, akurat, dan konsisten, dibuktikan dengan bahwa anggota merasa diperlakukan sama dengan anggota lainnya atau tidak adanya diskriminasi, pembeda antar anggota yang lain dan juga untuk pelayanan tepat waktunya konsisten sesuai dengan jam buka kantor yang

---

<sup>92</sup> Pelayanan Yang Akurat Sesuai Dengan Prosedur Yang Berlaku, Observasi Langsung, (04 Juni 2024)

<sup>93</sup> Pelayanan Sama Rata Antar Semua Anggota, Observasi Langsung, (04 Juni 2024)

sudah dijanjikan. Sehingga bahwa terbukti sesuai dengan hasil wawancara dan observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti.

#### **d. Tangibles (Bukti Fisik)**

Berupa layanan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan berbagai bahan komunikasi yang baik, menarik dan terawat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mahrus Jailani S.E selaku Kepala Cabang terkait kelengkapan fasilitas diuraikan sebagai berikut :

*“ya bisa dilihat sendiri ada inventaris sepeda motor untuk para petugas lapangan, kursi layanan, komputer, buku rekening, dimana untuk buku rekening kami tidak ditulis tangan tetapi ada cetakan khususnya”<sup>94</sup>*

Selaras dengan hasil wawancara Ayu Sulaihah S.E selaku Teller:

*“ya disini itu kami selalu menjaga kondisi kebersihan kantor, terdapat pendingin ruangan atau AC sehingga anggota tidak merasa gerah, kami juga menyediakan air minum dan permen untuk anggota, dan itu juga TV yang tak lain itu semua untuk kenyamanan anggota”<sup>95</sup>*

Hasil wawancara dengan Silviana Yuliasari S.E selaku Staff Layanan:

*“menjaga kebersihan kantor, tersedianya faslitas AC, menyediakan air minum dan permen untuk anggota, dan juga dengan kondisi kantor yang tetap harum”<sup>96</sup>*

Berdasarkan pernyataan diatas menjelaskan bahwa KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan berupaya memberikan fasilitas yang baik, terawat, guna membuat anggota nyaman. Mahrus Jailani S.E juga menyatakan tentang tempat parkir yang kurang memadai sebagai berikut:

*“untuk tempat parkir sementara untuk BMT NU Cabang Larangan masih dikatakan kurang memadai, karena memang awalnya itu berdiri di tempat*

---

<sup>94</sup> Mahrus Jailani, Kepala Cabang KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Lanngsung, (15 Mei 2024)

<sup>95</sup> Ayu Sulaihah S.E, Teller KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, (15 Mei 2024)

<sup>96</sup> Silviana Yuliasari, Staff Layanan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, (15 Mei 2024)

*yang sudah disediakan oleh BMT NU pusat disini, karena cabang larangan ini merupakan cabang tertua ke-2 dan insya allah untuk kedepannya layanan parkir kita bisa pindah kantor yang mungkin akan lebih luas nantinya”<sup>97</sup>*

Dari pernyataan menjelaskan bahwa untuk fasilitas tempat parkir di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan kurang memadai dikarenakan tempat atau kantor yang bisa dibidang kurang luas. Dan peneliti juga melakukan wawancara dengan Ayu Sulaihah S.E selaku petugas teller di BMT NU Cabang Larangan menyatakan menjaga penampilannya (performa) diuraikan sebagai berikut:

*“yang pasti harus rapi dari segi penampilan agar enak dipandang, dan juga menerapkan 4s sebagai layanan. Karena hal tersebut menjadi acuan biar performa bagus dalam melayani anggota”<sup>98</sup>*

Selaras dengan hasil wawancara Silviana Yuliasari S.E selaku staff layanan di BMT NU Cabang Larangan:

*“selalu menjaga penampilan seperti make up, pakaian tetap rapi, tidak bau keringat atau wangi sehingga anggota nyaman ketika dilayani”<sup>99</sup>*

Berdasarkan paparan diatas menunjukkan bahwa petugas KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan berupaya menjaga penampilan atau performanya ketika melayani anggota.

Berdasarkan hasil observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti yang mana disana terdapat fasilitas, peralatan yang baik, menarik dan terawat sehingga membuat anggota merasa nyaman akan fasilitas yang disediakan oleh pihak KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan sepertinya salah satu contohnya pihak KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan menyediakan air minum, permen,

---

<sup>97</sup> Mahrus Jailani, Kepala Cabang KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Lanngsung, (15 Mei 2024)

<sup>98</sup> Ayu Sulaihah, Teller KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, (15 Mei 2024)

<sup>99</sup> Silviana Yuliasari, Staff Layanan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, (15 Mei 2024)

pendingin ruangan yang tak lain itu semua untuk memberikan kenyamanan kepada anggota.<sup>100</sup>

Hasil observasi atau pengamatan lainnya yakni petugas pelayanan selalu menjaga penampilan performanya seperti menjaga penampilannya yaitu make up, berpakaian yang rapi, wangi yang mana hal tersebut untuk menjaga kenyamanan anggota ketika petugas melayani anggota. Penampilan petugas yang bagus, rapi, dan menarik itu akan membuat membuat anggota merasa nyaman, dan senang.<sup>101</sup>

Fasilitas yang tersedia dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 4.4**  
**Fasilitas KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan<sup>102</sup>**



Dokumentasi Penelitian, 2024

Pada gambar 2.4 diatas terdapat dua gambar yaitu gambar A dan B. Pada gambar A menunjukkan suasana ruang tunggu yang disediakan oleh pihak KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, sedangkan pada gambar B menunjukkan suasana tempat parkir yang disediakan oleh pihak KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan.

<sup>100</sup> Fasilitas dan Peralatan yang disediakan Oleh KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Observasi Langsung, (15 Mei 2024)

<sup>101</sup> Penampilan Performa Petugas, Observasi Langsung, (15 Mei 2024)

<sup>102</sup> Kolase Fasilitas Yang disediakan Oleh KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, diambil di kantor KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Dokumentasi, (15 Mei 2024)

**e. *Emphaty* (Empati),**

Ketersediaan bentuk kepedulian, dan perhatian personel dari karyawan pada anggota, serta mempunyai rasa tanggap terhadap kebutuhan anggota. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mahrus Jailani S.E selaku kepala cabang terkait bentuk kepedulian kepada anggota diuraikan sebagai berikut:

*“kami basisnya koperasi, kepedulian kita itu ada Bina Usaha Mitra bahkan anggota kita yang kurang mampu atau ada yang yatim, kita itu ada produk Mal juga. Karena BMT itu bukan hanya Tamwil tapi juga Mal juga, yaa kita kalau ada uang infaq kita kasih ke anggota-anggota kita yang memang membutuhkan, anak yatim, ada keluarganya anggota yang yatim, atau ada keluarganya anggota yang kurang mampu, itu ada memang kita sisihkan dana sosial juga selain dana infaq dan waqaf”<sup>103</sup>*

Sedangkan hasil wawancara dengan Ayu Sulaiha S.E selaku Teller:

*“seperti ketika ada anggota yang melakukan transaksi dibagian teller yang mana posisi anggota akan berdiri terus kan dan jika traksaksinya membutuhkan waktu yang lama, maka saya akan mempersilahkan anggota untuk duduk dikursi layanan sementara transaksi berlangsung dan ketika transaksi selesai saya akan memanggil kembali anggota yang bersngkutan”<sup>104</sup>*

Hasil wawancara dengan Silviana Yuliasari S.E selaku Staff Layanan:

*“ditanyakan apa kebutuhannya, didengarkan, lalu ditawarkan produk yang sesuai dengan kebutuhannya”<sup>105</sup>*

Berdasarkan pernyataan diatas menjelaskan bahwa petugas KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan mempunyai rasa peduli pada anggota. Mahrus Jailani S.E juga menyatakan strategi agar karyawan mempunyai rasa tanggap terhadap kebutuhan anggota sebagai berikut:

*“kalau itu tergantung individu masing-masing. Biasanya Cuma kita tekankan bahwa kita itu memang pelayan anggota, yaa agar gimana anggota itu tetap merasa terlayani kita harus mempunyaii rasa ikhlas lah yang mungkin*

<sup>103</sup> Mahrus Jailani, Kepala Cabang KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, (15 Mei 2024)

<sup>104</sup> Ayu Sulaiha, Teller KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, ( 15 Mei 2024)

<sup>105</sup> Silviana Yuliasari, Staff Layanan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, (15 Mei 2024)

*ukurannya bukan secara poin atau apa, karena itu rasa ikhlas tidak bisa diukur sekarang hanya orangnya atau personalnya yang tau. Karena pelayannya itu terkadang diluar jam kantor, meskipun hari liburpun kita tetap melayani dimana ada penarikan maupun setoran misalnya kita tetap ambil atau layani, seperti itu saja”<sup>106</sup>*

Sedangkan hasil wawancara dengan Silviana Yuliasari S.E selaku Staff Layanan:

*“yang pastinya ditanyakan terlebih dahulu kebutuhannya seperti apa, lalu saya menyarankan produk terbaik yang sesuai dengan kebutuhannya”<sup>107</sup>*

Berdasarkan pernyataan diatas menjelaskan bahwa sikap tanggap akan kebutuhan anggota itu tergantung dari individu masing-masing, dan petugas tidak akan tau apa kebutuhan anggota apabila tidak menanyakannya baru setelahnya memberikan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan. Ayu Sulaihah S. E juga menyatakan bahwa dirinya memberikan perhatian kepada anggota yang diuraikan sebagai berikut :

*“kalau saya terutama pas di teller ketika melayani anggota sebagai bentuk perhatian kepada anggota itu terkadang menanyakan keadaan atau juga kadang nanya “Ibu ke sini diantar sama siapa?” memberikan perhatian lebih tetapi yang secukupnya saja itu salah satu bentuk rasa perhatian agar anggota merasa nyaman ketika berkomunikasi dengan kita”<sup>108</sup>*

Sedangkan hasil wawancara dengan Silviana Yuliasari S.E selaku staff layanan:

*“mempersilahkan anggota untuk duduk sebelum menanyakan tujuannya, lalu menanyakan tujuan atau kebutuhannya dan yang pastinya melayaninya sesuai dengan kebutuhannya hingga anggota merasa kebutuhannya atau tujuannya sudah tercapai atau terpenuhi”<sup>109</sup>*

---

<sup>106</sup> Mahrus Jailani, Kepala Cabang KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, ( 15 Mei 2024)

<sup>107</sup> Silviana Yuliasari, Staff Layanan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, (15 Mei 2024)

<sup>108</sup> Ayu Sulaiha, Teller KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, ( 15 Mei 2024)

<sup>109</sup> Silviana Yuliasari, Staff Layanan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, (15 Mei 2024)

Berdasarkan Hasil paparan di atas menunjukkan bahwa petugas KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan memberikan perhatian kepada anggota. Sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas mempunyai rasa empati pada anggotanya.

Berdasarkan hasil observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti ketika petugas memberikan rasa kepeduliannya pada anggota yaitu ketika ada anggota yang melakukan transaksi di Teller dan transaksinya tersebut membutuhkan waktu yang lama maka petugas menyuruh anggota tersebut untuk duduk di kursi tunggu agar anggota tidak capek karena posisi anggota berdiri.<sup>110</sup>

Hasil observasi atau pengamatan lainnya yakni ketika petugas memberikan perhatian kepada anggotanya seperti ketika ada anggota yang akan melakukan transaksi atau keperluan kepada staff layanan, petugas akan mempersilahkan anggota untuk duduk terlebih dahulu di kursi yang telah disediakan sebelum petugas menanyakan apa keperluan anggota tersebut. Sehingga anggota merasa diperhatikan oleh petugas KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan dan pastinya anggota merasa senang.<sup>111</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan mengaku bahwa mereka mempunyai rasa peduli, memberikan perhatian ketika melayani anggota untuk membuktikan bahwa memang benar sesuai dengan apa yang petugas sampaikan yaitu dengan menanyakannya pada anggota karena yang merasakannya itu adalah anggota. Dan hasilnya yaitu anggota merasakannya bahwa petugas peduli dengan anggota, seperti ketika anggota melakukan transaksi dan transaksinya itu membutuhkan waktu yang lama petugas memberitahukan pada anggota dan menyuruh anggota tersebut untuk duduk di kursi

---

<sup>110</sup> Rasa Kepedulian Teller Terhadap Anggota, Observasi Langsung, (17 Mei 2024)

<sup>111</sup> Rasa Perhatian Staff Layanan Terhadap Anggota, Observasi Langsung, (15 Mei 2024)

tunggu sambil lalu menunggu transaksinya selesai ketika transaksi selesai anggota dipanggil kembali oleh petugas.

**f. Responsiveness (Daya Tanggap),**

Kemampuan karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, mendengar dan membantu mengatasi keluhan anggota, serta memberikan informasi dengan jelas yang sesuai dengan kebutuhan anggota. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mahrus Jailani S.E selaku Kepala Cabang terkait saja layanan yang disediakan untuk anggota dalam menyampaikan komplain atau keluhannya diuraikan sebagai berikut:

*“pertama itu permohonan maaf dari kami terus meskipun anggota tidak menyampaikan langsung kepada kami, tapi akan dikontrol dari pusat. Dimana setiap bulannya itu anggota ditarget hampir 100 anggota yang dikonfirmasi oleh pusat setiap bulannya untuk cabang larangan saja. Dan seluruh cabang sejawat timur itu juga dikontrol oleh pusat tentang pelayanan, makanya BMT NU itu mengedepankan layanan karena pelayanan merupakan hidup matinya BMT NU. Kalau layanannya tidak bagus tidak mungkin lah anggota kita itu nyaman dengan keberadaan BMT NU”<sup>112</sup>*

Sedangkan hasil wawancara dengan Ayu Sulaihah S.E selaku Teller;

*“kita itu ada nomor khusus layanan apabila ada anggota yang ingin melakukan komplain atau keluhannya bisa menghubungi nomor tersebut, atau juga bisa langsung datang ke kantor dan bisa menemui staff layanan ataupun teller agar bisa memberikan solusi dan penjelasan yang dibutuhkan”<sup>113</sup>*

Selaras dengan hasil wawancara dengan Silviana Yuliasari S.E selaku

Staff Layanan:

*“disini tersedia nomor layanan, atau bisa menghubungi salah satu petugas yang dikenal oleh anggota, ataupun bisa langsung datang ke kantor dan menyampaikan secara langsung”<sup>114</sup>*

---

<sup>112</sup> Mahrus Jailani, Kepala Cabang KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, (15 Mei 2024)

<sup>113</sup> Ayu Sulaiha, Teller KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, (16 Mei 2024)

<sup>114</sup> Silviana Yuliasari, Staff Layanan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, (15 Mei 2024)

Berdasarkan pernyataan diatas menjelaskan bahwa KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan tersedianya nomor layanan untuk anggota yang ingin menyampaikan keluhan atau permasalahannya. Mahrus Jailani S.E juga menyatakan keluhan-keluhan yang biasa diterima sebagai berikut:

*“masalah pelayanan, itu kan setiap orang beda beda dimasyarakat kadang dijemputan tabungan, kadang di kecepatan pembiayaan. Yang jelas di pembiayaan orang butuh cepat cair sedangkan masih perlu diproses terlebih dahulu, kalau yang cepat cair itu kan di Rahn mas. Kalau dijemputan itu kadang pengelola tidak masuk, tabungannya tidak dijemput, yaa kadang keluhannya seperti itu”<sup>115</sup>*

Sedangkan hasil wawancara dengan Ayu Sulaihah S.E selaku Teller:

*“banyak biasanya itu bentuk komplainnya masalah waktu sih, ketika banyak anggota yang berdatangan ke kantor atau ramai yang mana pelayanannya yang diberikan terkadang agak lama sehingga anggota yang lain akan bertanya apakah masih lama atau tidak, tetapi itu hanya berlaku ketika keadaan kantor yang ramai. salah satunya juga di transaksi tabungan terkadang terjadinya miskom dengan adanya sistem antar jemput tabungan yang mana terkadang ada buku rekening anggota yang tidak dicetak transaksinya, untuk masalah itu langsung kami atasi”<sup>116</sup>*

Selaras dengan hasil wawancara dengan Silviana Yuliasari S.E selaku Staff

Layanan:

*“yang biasa terjadi itu biasanya ketika kondisi kantor ramai atau banyak anggota yang berdatangan ke kantor dan terkadang pelayanan yang diberikan itu agak lama sehingga anggota yang lain menanyakan kapan selesainya, dan hal tersebut diluar predeksi saya pribadi karena kan untuk lama tidaknya pelayanan itu kan tergantung kebutuhan anggotanya”<sup>117</sup>*

---

<sup>115</sup> Mahrus Jailani, Kepala Cabang KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, (15 Mei 2024)

<sup>116</sup> Ayu Sulaiha, Teller KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, (16 Mei 2024)

<sup>117</sup> Silviana Yuliasari, Staff Layanan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, ( 15 Mei 2024)

Berdasarkan pernyataan diatas menjelaskan bahwa keluhan yang biasa diterima itu masalah waktu pelayanan. Mahrus Jailani S.E juga menyatakan layanan dalam menangani keluhan yang diterima sebagai berikut;

*“keluhan anggota itu biasanya kita langsung tanggapi, intinya kita tidak perlu kasih waktu yang lama untuk memberikan jawaban kepada mereka, bagaimana masalah atau keluhannya itu cepat terselesaikan. Ketika ada dari tim bahwa mungkin itu mungkin penyelesaiannya dari kepala cabang langsung sehingga mereka amungkin menerima jawaban meskipun itu agak kecewa lah, yan g namanya komplain kan pasti itu kekecewaan”<sup>118</sup>*

Ayu Sulaihah S.E juga menyatakan bahwa dirinya selalu siap membantu anggota diuraikan sebagai berikut :

*“harus selalu siap dan bersedia dalam membantu anggota ketika mengalami kesulitan atau kendala atau sejenisnya tetap kita bantu tetap kita layani kita beri arahan kita berikan penjelasan sehingga merasa puas dan nyaman dengan pelayanan kami”<sup>119</sup>*

Selaras dengan hasil wawancara dengan Silviana Yuliasari S.E selaku Staff Layanan ;

*“harus selalu siap, karena itu adalah sebuah keharusan bagi seorang pengelola atau petugas agar anggota merasa diperhatikan dan merasa nyaman”<sup>120</sup>*

Berdasarkan pernyataan diatas menunjukkan bahwa petugas layanan selalu siap membantu anggota ketika mengalami kendala atau mempunyai keluhan atau permasalahan dan mereka berupaya langsung menangani keluhan atau permasalahan tersebut. Ayu Sulaihah S.E juga menyatakan ketika memberikan informasi kepada anggota harus jelas dan tutur kata yang baik dan sopan diuraikan sebagai berikut :

---

<sup>118</sup> Mahrus Jailani, Kepala Cabang KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, (15 Mei 2024)

<sup>119</sup> Ayu Sulaiha, Teller KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, (16 Mei 2024)

<sup>120</sup> Silviana Yuliasari, Staff Layanan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, (16 Mei 2024)

*“dengan bahasa yang mudah dimengerti kalau misalnya orang tua yang agak sepuh kita menggunakan bahasa Madura halus kita sampaikan misal di transaksi “Ibu sampeyan melakukan penarikan sekian nah jadi total atau saldo sisa sampeyan yaitu sekian” jadi poin pentingnya itu dibahasa, kita mengolah bahasa yang sekiranya nyaman ke anggota yang sedang dilayani oleh kita”<sup>121</sup>*

Selaras dengan hasil wawancara dengan Silviana Yuliasari S.E selaku Staff

Layanan:

*“ketika menyampaikan informasi itu ya disampaikan dengan jelas dengan tutur bahasa yang baik, dan ketika berbicara itu dengan secara perlahan atau tidak buru-buru sehingga mudah dimengerti dan dipahami oleh anggota”<sup>122</sup>*

juga menyatakan bahwa kendala atau permasalahan ketika melayani anggota diuraikan sebagai berikut:

*“pernah, ya contohnya seperti pernah ketika ada orang yang mengaku-ngaku salah satu kerabat anggota atau bukan anggota yang bersangkutan yang langsung melakukan transaksi, dan juga biasanya itu ada di kesalahan input jumlah tabungan”<sup>123</sup>*

Berdasarkan paparan di atas menunjukkan bahwa petugas ketika memberikan atau menyampaikan informasi terkait kebutuhan atau transaksi yang dilakukan anggota dengan bahasa yang sopan, baik, jelas, mudah dipahami atau dimengerti oleh anggota.

Berdasarkan hasil observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti yang mana mereka memang selalu siap bersedia membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada anggotanya. Ketika ada anggota datang ke kantor untuk melakukan transaksi petugas langsung melayani anggota tersebut dengan cepat agar anggota tidak terlalu lama menunggu, dengan begitu anggota

---

<sup>121</sup> Ayu Sulaiha, Teller KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, ( 16 Mei 2024)

<sup>122</sup> Silviana Yuliasari, Staff Layanan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, (16 Mei 2024)

<sup>123</sup> Silviana Yuliasari, Staff Layanan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, ( 15 Mei 2024)

akan merasa nyaman dan senang karena tidak menunggu lama serta mendapatkan apa yang diinginkan.<sup>124</sup>

Berdasarkan hasil observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti yakni apabila ada anggota yang ingin menyampaikan keluhannya pada pihak KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan menyediakan nomor layanan atau pun juga dapat menyampaikan secara langsung kepada pengelola yang dikenal oleh anggota ketika ingin menyampaikan keluhannya sehingga pengelola dapat membantu mengatasi atau menyelesaikan keluhan anggotanya.<sup>125</sup>

Berdasarkan hasil observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti yakni petugas ketika menyampaikan informasi petugas yang bersangkutan menyampaikan dengan jelas, sopan dan mudah dipahami oleh anggota. Apalagi anggota yang melakukan transaksi yaitu orang tua yang agak sepuh petugas menggunakan bahasa madura halus atau engghi bhunten, hal tersebut dilakukan takutnya anggota tersebut tidak terlalu mengerti ketika petugas menggunakan bahasa Indonesia.<sup>126</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan mengaku bahwa mereka ketika memberikan pelayanan pada anggota dengan cepat dan tepat, ketika ada anggota yang ingin menyampaikan keluhannya petugas siap mendengar dan membantu atau mengatasi permasalahan tersebut, dan ketika menyampaikan informasi yaitu dengan bahasa yang mudah dimengerti, dipahami, jelas, dan tutur kata yang halus. Peneliti membuktikan

---

<sup>124</sup> Pelayanan Cepat dan Tepat Yang diberikan Kepada Anggota, Observasi Langsung, (17 Mei 2024)

<sup>125</sup> Tersedianya Nomor Layanan Untuk Anggota menyampaikan Keluhannya, Observasi Langsung, (16 Mei 2024)

<sup>126</sup> Pelayanan Ketika Menyampaikan Informasi Kepada Anggota, Observasi Langsung, (16 Mei 2024)

apakah sesuai dengan hal yang petugas sampaikan ketika wawancara dengan melakukan pengamatan langsung, dan menanyakan pada anggota karena pada dimensi *Responsiveness* ini hanya bisa dirasakan oleh anggota yang mendapatkan atau merasakan pelayanan yang diberikan. Pada posisi anggota menyatakan bahwa mereka merasakan atau mendapatkan pelayanan yang diberikan cepat dan tepat, ketika anggota menyampaikan keluhannya petugas mendengarkan atau menerima keluhan anggota dan mereka juga memberikan solusi pada keluhan tersebut, dan ketika petugas menyampaikan informasi atau ketika melayani menggunakan bahasa yang sopan, jelas, mudah dimengerti oleh anggota. Hal tersebut membuktikan bahwa hasil wawancara dengan petugas sesuai dengan hasil observasi atau pengamatan dan dibuktikan dengan apa yang diterima, dirasakan atau yang didapatkan oleh anggota.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada internal KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, pada saat melakukan penelitian memperoleh banyak informasi terkait masalah yang sedang penulis teliti, penelitian ini dilakukan secara langsung kepada kepala cabang KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Teller, dan Staff Layanan. Berdasarkan hasil observasi peneliti di kantor KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan bagaimana keadaan dan seperti apa pelayanan yang diberikan kepada anggota itu sudah sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Dan untuk membuktikan hasil wawancara dan hasil observasi dengan menyertakan dokumentasi yang terkait sesuai dengan dimensi masing-masing, tetapi ada beberapa dimensi yang tidak bis dibuktikan dengan dokumentasi tetapi dengan kesesuaian yang diraskan, diterima atau yang

didapatkan oleh anggota. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di lapangan.

#### **4. Tingkat Kepuasan Anggota di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan**

Kepuasan merupakan hal yang perlu dijadikan tolak ukur oleh tiap lembaga termasuk lembaga keuangan yang salah satunya KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan. Kepuasan anggota memegang peranan penting dalam suatu keberhasilan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan agar terus bertahan, bersaing, dan menciptakan nilai loyalitas para anggota kepada lembaga. Meningkatkan kepuasan perlu usaha guna menjaga kepuasan anggota yaitu dengan menjamin kepuasan para anggota diantaranya dengan memberikan pelayanan yang berkualitas atau pelayanan yang baik serta terus menjalin ukhuwah silaturahmi dengan anggota. Seperti yang disampaikan oleh Mahrus Jailani S.E selaku Kepala Cabang dalam interview sebagai berikut:

*“kita harus ikhlas, harus ikhlas melayani mereka meskipun diluar jam kantor kita harus tetap melayani. Agar apa? Supaya kita bisa lebih dari lembaga lembaga lain kalau misalnya di bank itu kan ada ATM memang, namun kadang ATM itu eror terus kita masih harus keluar rumah juga. Jadi kalau di BMT NU meskipun tidak ada ATM, kita yang menjadi ATMnya”<sup>127</sup>*

Berdasarkan paparan wawancara tersebut, kepuasan anggota adalah suatu hal yang sangat penting dan utama. Persaingan yang sangat ketat antar lembaga satu dengan lembaga yang lain, antar lembaga keuangan perbankan dengan lembaga keuangan non bank, sehingga membuat setiap lembaga harus bekerja secara ekstra guna dapat terus memenuhi kepuasan anggota dan anggota tidak bisa berpaling pada lembaga yang lainnya.

---

<sup>127</sup> Mahrus Jailani, Kepala Cabang KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung, (15 Mei 2024)

Dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada saat dilapangan melalui interview atau wawancara kepada beberapa anggota KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan dari berbagai macam kalangan, dapat diketahui bahwa banyak informasi yang diperoleh oleh peneliti mengenai ulasan dari para anggota KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan yang mana saling berkaitan sehingga memberikan jawaban terhadap apa yang diteliti oleh peneliti. Hasil interview tersebut peneliti mendapat respon atau tanggapan dari para anggota terkait pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan.

Adapun ulasan yang dikatakan oleh salah satu anggota KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan mengenai pelayanan yang diperoleh yaitu Herlinawati diuraikan sebagai berikut:

*“ya saya anggota BMT NU Cabang Larangan, untuk pelayanannya sudah bagus ya bak, petugasnya melayani saya dengan sopan dan ramah. Mereka menggunakan bahasa madura halus, mengucapkan salam, selalu tersenyum, dan juga bisa dikatakan pelayanannya itu cepat. Dan saya juga merasa nyaman, karena disana ada AC, wangi, bersih, ada permennya, dan juga air minumnya. Jadi saya merasa betah disana. Kalau ditanyakan puas tidaknya ya pastinya puas ya bak, karena itu tadi petugasnya memberikan apa yang saya butuhkan, saya merasa diperhatikan seperti ketika sebelum petugas menanyakan apa keperluan saya, saya dipersilahkan duduk dikursi yang telah disediakan. Meskipun itu pelayanan yang saya dapatkan pertama kali”<sup>128</sup>*

Menurut anggota, pelayanan yang diberikan oleh petugas KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan dikatakan baik, petugas berperilaku sopan, ramah, memberikan fasilitas yang nyaman, dan memberikan perhatian pada anggota.

Sedangkan menurut ibu Rusmiati mengenai pelayanan yang diperoleh diuraikan sebagai berikut :

*“ya saya anggota BMT NU Cabang Larangan pelayanan yang diberikan sudah baik, contohnya itu ketika saya melakukan transaksi ke Teller dan transaksinya itu membutuhkan waktu yang cukup lama saya itu dipersilahkan*

---

<sup>128</sup> Nur Rotiva, Anggota KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung (17 Mei 2024)

*duduk oleh petugasnya itu karena kan posisi saya itukan berdiri dan katanya itu biar saya tidak capek berdiri pada saat menunggu traksaksinya selesai. Saya merasa senang, nyaman, ternyata petugasnya itu peduli terhadap saya, intinya bagus lah pelayanannya jadi saya pasti merasa puas”<sup>129</sup>*

Menurut anggota, pelayanan yang diberikan oleh pihak KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan sudah baik, petugas yang peduli pada anggota.

Dan menurut Sumaliyah mengenai pelayanan yang diperoleh sebagai berikut :

*“iya saya anggota KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan ini, untuk pelayanannya dari yang dapatkan itu sudah baik, contohnya seperti yang baru saja saya dapatkan, saya kan ini habis menggadaikan emas saya. Tadi itu awalnya saya hanya memberikan emas yang akan saya gadaikan itu tapi tidak menyertakan ktp, nah sama petugasnya itu ditanyain ktp saya dan ternyata harus menyertakan ktp juga bukan hanya emasnya. Jadi saya kembali kerumah untuk mengambil ktp saya, karena itu katanya persyaratan ketika ingin melakukan transaksi penggadaian. Berarti petugasnya itu memang benar-benar mengikuti sesuai prosedur ya. Untuk puas tidaknya ya saya merasa puas”*

Menurut anggota, pelayanan yang diberikan oleh petugas KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan mengikuti sesuai prosedur yang berlaku.

Berdasarkan paparan diatas menunjukkan bahwa para anggota merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, hal tersebut juga dibuktikan oleh pertumbuhan jumlah anggota di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan sebagai berikut :

---

<sup>129</sup> Rusmiati, Anggota KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Wawancara Langsung (17 Mei 2024)

**Gambar 4.5**  
**Pertumbuhan Jumlah Anggota KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan<sup>130</sup>**



Sumber: Data diolah, 2024

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa pertumbuhan jumlah anggota KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan mengalami kenaikan atau bertambah, yang mana pada bulan oktober 2023 terdapat sebanyak 3.429 anggota dan sampai pada bulan mei 2024 terdapat sebanyak 5.939 anggota. Terbukti bahwa pelayanan yang diberikan kepada anggota itu sudah baik dan anggota merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan.

## **B. Temuan Penelitian**

Berdasarkan data yang dihasilkan peneliti di lapangan, baik dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi didapatkan temuan penelitian antara lain:

### **1. Sistem *Service Quality* KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan**

- a. KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan menyediakan beberapa produk jasa diantaranya transfer atau kiriman antar Bank dalam Atau luar negeri, pendaftaran haji dan umroh, pembayaran tagihan listrik PLN, BPJS, telephone,

<sup>130</sup> Data Olahan dari Tabel Pertumbuhan Jumlah Anggota KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Dokumentasi, (19 Mei 2024)

pulsa, dan lainnya, pembayaran biaya pendidikan perguruan tinggi, layanan jasa antar jemput tabungan dan juga layanan antar jemput gadai emas.

- b. KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan mempunyai prosedur pelayanan diantaranya menerapkan 4S, sangat menekuni dasar prinsip pelayanan ( jujur, giat dan ikhlas ), dan membuat anggota merasa nyaman dengan adanya pelayanan yang diterapkan oleh karyawan di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan.
- c. KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan mempunyai budaya kerja yang diantaranya siddiq, amanah, fathonah, tabligh, dan istiqomah.
- d. KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan mempunyai prinsip kerja yang diantaranya jujur, giat, dan ikhlas

## **2. Implementasi Service Quality KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan**

- a. KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan tidak ada istilah bunga tetapi istilah bagi hasil pada produk tabungan sedangkan di produk pembiayaan disebut jasa, dan pada produk pembiayaan Rahn disebut ujroh, serta akad yang digunakan bukan hanya akad mudharabah tetapi juga menggunakan akad wadiah berhadiah pada produk tabungan.
- b. KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan merasahasiakan data atau privasi anggota selain pada rapat anggota
- c. KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, akurat, konsisten, sesuai dengan prosedur, dan tidak adanya diskriminasi atau membeda-bedakan antar anggota.
- d. KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan mempunyai berbagai macam produk dan layanan yang disediakan untuk anggota.

- e. Petugas KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan memberikan kesan yang baik pada anggota ketika pelayanan pertama kali.
- f. Petugas KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan menerapkan prinsip kerja dan budaya kerja KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan untuk mendapatkan kepercayaan anggota.
- g. Pelayanan ketepatan waktu jam buka kantor sesuai dengan yang dijanjikan.
- h. KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan menyediakan fasilitas, peralatan, dan personel yang dijaga, dirawat agar terlihat menarik, dan nyaman sesuai dengan yang diperlukan dalam memberikan pelayanan kepada anggota.
- i. Petugas KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan menjaga dan memperhatikan penampilan atau performanya ketika melayani anggota.
- j. Petugas KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan mempunyai rasa peduli dan perhatian terhadap para anggotanya
- k. Tersedianya nomor layanan untuk anggota yang ingin menyampaikan keluhan atau permasalahannya.
- l. Petugas KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan selalu siap mendengar, membantu dan menanggapi ketika ada anggota yang mengajukan keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan.
- m. Petugas memberikan atau menyampaikan informasi terkait kebutuhan atau transaksi yang dilakukan anggota dengan bahasa yang sopan, baik, jelas, serta mudah dipahami dimengerti oleh anggota.

### **3. Tingkat Kepuasan Anggota KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan**

- a. Anggota merasa puas akan sistem pelayanan yang baik dan petugas yang ramah, dan sopan ketika melayani

- b. Anggota merasa senang karena diperhatikan oleh petugas KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan
- c. Anggota merasa nyaman karena fasilitas dan peralatan yang memadai, dan bersih membuat anggota betah dan nyaman karena tersedianya AC, permen, air minum dan TV
- d. Pelayanan yang diberikan pihak KSPPS BMT NU Jatim cabang larangan mampu memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan anggotanya.
- e. Anggota senang akan rasa perhatian yang diberikan oleh petugas KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan
- f. Pertumbuhan jumlah anggota KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan mengalami kenaikan atau jumlah anggota KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan bertambah banyak daripada bulan sebelumnya.

### **C. Pembahasan**

#### **1. Sistem *Service Quality* KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan**

Sistem pelayanan yang diberikan pengelola KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk anggotanya yaitu KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan menyediakan beberapa produk jasa diantaranya transfer atau kiriman antar Bank dalam Atau luar negeri, pendaftaran haji dan umroh, pembayaran tagihan listrik PLN, BPJS, telephone, pulsa, dan lainnya, pembayaran biaya pendidikan perguruan tinggi, layanan jasa antar jemput tabungan dan juga layanan antar jemput gadai emas. KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan mempunyai prosedur pelayanan diantaranya menerapkan 4S (senyum, salam, sapa, santun), sangat menekuni dasar prinsip pelayanan (jujur, giat

dan ikhlas ), dan membuat anggota merasa nyaman dengan adanya pelayanan yang diterapkan oleh karyawan di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan. KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan mempunyai budaya kerja yang diantaranya siddiq (pengelola mampu menjaga martabat dan Integritas), amanah (pengelola terpercaya dengan penuh tanggung-jawab), fathonah (pengelola mempunyai sifat profesional dan Ikhlas dalam mengabdikan), tabligh (pengelola mampu bekerja dengan penuh keterbukaan dan kejujuran), dan istiqomah (pengelola mampu bekerja dengan giat dan konsisten menuju kesuksesan), serta KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan mempunyai prinsip kerja yang diantaranya jujur (pengelola mampu mengedepankan kejujuran dan kebenaran dalam bekerja, bersikap dan bertingkah laku), giat (pengelola mampu mengedepankan tugas dan tanggung jawab di atas kepentingan pribadi serta bekerja separuh waktu dan separuh hati), dan ikhlas (pengelola mampu mengedepankan nilai-nilai ibadah kepentingan umat dan tanpa pamrih dalam bekerja dan berjuang).

## **2. *Service Quality* Di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan**

*Service Quality* atau Kualitas Pelayanan merupakan kemampuan lembaga keuangan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan dinginkannya. Efektifitas kualitas pelayanan ini harus memberikan layanan yang jauh lebih baik dibandingkan dengan lembaga lainnya, untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang maksimal KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan harus mengetahui, mengenali, dan memahami kebutuhan anggotanya dalam memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh anggota. Ada enam dimensi kualitas pelayanan yang dapat mengukur tingkat kepuasan yaitu sebagai berikut:

**a. *Compliance* (Kepatuhan),**

Memenuhi hukum Islam dan beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip dan ekonomi Islam. KSPPS BMT NU Jatim cabang larangan harus terhindar dari namanya bunga atau Riba, karena dalam hukum Islam yang namanya bunga atau riba itu diharamkan. Produk serta layanannya harus sesuai dengan hukum dan prinsip Islam yaitu dengan menggunakan akad-akad. KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan tidak ada istilah bunga atau riba, pada produk tabungan menggunakan sistem bagi hasil yang disertakan dengan persentase yang berbeda-beda setiap produk tabungan, untuk produk pembiayaan menggunakan sistem jasa yang mana besaran jasanya yaitu seiklasnya dari anggota, sedangkan pada produk pembiayaan Rahn itu menggunakan sistem ujroh. Produk yang tersedia menggunakan akad-akad, akad yang digunakan bukan hanya akad mudharabah seperti pada produk tabungan terdapat akad Wadiah Yad Al-Dhamanah pada produk tabungan SAJADAH, dan pada produk tabungan SIAGA menggunakan akad Musyarakah.

Sesuai dengan hasil rapat Bathsul Masail yang digelar pada Kamis (18/3/2021) hingga Jum'at(19/3/2021) dihadiri oleh Utusan Pondok Pesantren, Lembaga Bahtsul Masail PCNU dari 10 Kabupaten. Utusan Ma'had Aly, Dewan Syariah Pusat, Jajaran Pengurus, Dewan Direksi dan Pengawas Pusat maupun Cabang BMT NU Jawa Timur dengan Tim Perumus terpilih KH. Dr. Muhyiddin Khatib selaku Komisi Fatwa MUI Pusat sekaligus Dosen Ma'had Aly Sukerojo Situbondo, KH. Dr. Ma'ruf Khozin Ketua Komisi Fatwa MUI Jawa Timur sekaligus Direktur Aswaja Center PWNNU Jawa Timur dan KH. Hafidzi Syarbini Rais PCNU Sumenep. Acara ini juga hadir KH. Dr. Afifuddin Muhajir Rais PBNU

dan Ketua MUI Pusat sekaligus Wakil Pengasuh Pondok Pesantren Salafiyah Syafiiyah Sukorejo Situbondo sebagai Mushahih, dengan tema Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Produk BMT NU, Direktur Utama BMT NU Jawa Timur H. Masyudi Kanzillah mengungkapkan bahwa Bahtsul Masail Regional ini diselenggarakan sebagai upaya perumusan solusi secara fiqh agar kita terhindar dari riba sehingga BMT NU semakin tangguh dan berkah serta hasil Bathsul Masail ini menyatakan bahwa seluruh penerapan akad di BMT NU sudah sesuai dengan fiqh.

**b. Assurance (Jaminan),**

Kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Petugas KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan menjaga keamanan atau kerahasiaan data anggotanya, yang mana pihak KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan tidak memberikan informasi tentang data anggota kepada orang lain baik sebagian ataupun total saldo anggota selain ke anggota yang bersangkutan dan rapat anggota, petugas menerapkan prinsip kerja dan budaya kerja KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, hal tersebut merupakan upaya untuk meyakinkan dan mendapatkan kepercayaan anggota.

KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan menjaga kerahasiaan data atau privasi anggota dan petugas menerapkan prinsip dan budaya kerja KSPPS BMR NU Jatim Cabang Larangan ketika memberikan pelayanan pada anggota. Contohnya ketika ada anggota A menanyakan ke petugas perihal nominal saldo yang sudah ditabung ataupun nominal penarikan yang dilakukan oleh anggota B, tetapi tidak membeberkan atau memberitahukan hal tersebut tetapi cara yang disampaikan dengan cara yang sopan dan baik tanpa membuat anggota A merasa tidak nyaman dan menjelaskan kalau hal tersebut merupakan privasi anggota B

yang sesuai dengan prinsip kerja dan budaya kerja KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, serta petugas juga memberitahukan bahwa jika nanti ada anggota lain menanyakan hal yang sama terkait privasi si anggota A ini petugas juga akan melakukan hal yang sama begitupun dengan anggota yang lain.

**c. *Reliability* (Keandalan),**

Kemampuan melakukan layanan sesuai yang dijanjikan, dapat diandalkan dan akurat. KSPPS BMT NU Jatim cabang larangan memberikan pelayanan seperti yang di promosikan, dijanjikan. Jika layanan tersebut terus jalankan secara konsisten maka para anggota merasa bahwa KSPPS BMT NU Jatim cabang larangan dapat diandalkan. Tidak adanya diskriminasi pada anggota atau membedakan pelayanan yang diberikan pada anggota. Petugas KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan memberikan pelayanan yang sama pada semua anggota tanpa membedakan. Ketika ada anggota yang ingin melakukan transaksi penggadaian yang mana petugas akan menanyakan ktp anggota tersebut apabila anggota tidak menyertakan ktp tetapi hanya barang yang akan digadaikan karena itu merupakan salah satu prosedur apabila ada anggota yang ingin melakukan transaksi tersebut, apabila tidak ada ktp tersebut petugas tidak akan melanjutkan transaksinya dan itu berlaku untuk semua anggota yang ingin melakukan transaksi tersebut atau tidak ada pengecualian kepada salah satu anggota. Memberikan pelayanan sesuai dengan jam buka Kantor. Memberikan kesan baik pada pelayanan pertama kali agar anggota merasa KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan dapat diandalkan.

**d. *Tangible* (Bukti Fisik),**

Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel. Penampilan fasilitas fisik ini harus benar benar dijaga guna menampilkan eksistensinya kepada pihak luar. Seperti halnya kondisi kantor yang bersih, fasilitas dan peralatan tersedia dengan lengkap, baik dan berpenampilan yang rapi serta menarik. KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan menyediakan fasilitas dan peralatan yang dibutuhkan sehingga memberikan kenyamanan pada anggota. Tempat parkir yang kurang memadai yang mana hal tersebut berlaku apabila banyaknya anggota secara serempak yang berdatangan ke kantor, karena tempat parkir tersebut tidak hanya menampung kendaraan anggota tetapi juga kendaraan para pengelola baik kendaraan pribadi maupun kendaraan inventaris yang didapatkan dari KSPPS BMT NU Jatim pusat. Berbagai macam fasilitas yang di sediakan oleh KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan seperti AC, air minum, permen, dan ada juga TV meskipun chanel yang terbatas. Petugas yang menjaga penampilan mereka agar selalu dalam keadaan rapi dan terlihat menarik.

**e. *Empathy* (Empati),**

Kepedulian dan perhatian pribadi yang diberikan pada anggota. Kepedulian dan perhatian diberikan oleh KSPPS BMT NU Jatim cabang larangan kepada anggotanya meliputi rasa kepedulian dan perhatian petugas akan kebutuhan, kondisi atau keadaan anggota. KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan mempunyai rasa peduli dan memberikan perhatian pada anggotanya, sesuai dengan hasil wawancara dan observasi anggota merasa petugas itu peduli dan memberikan perhatian terhadap dirinya, ketika anggota melakukan transaksi dan transaksinya membutuhkan waktu yang cukup lama petugas menyuruh anggota untuk kembali

duduk di kursi tunggu layanan sambil lalu menunggu transaksinya selesai dan ketika selesai petugas memanggil kembali. Mempersilahkan duduk anggota sebelum petugas menanyakan keperluan anggota.

**f. *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

Kemampuan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada anggota, dengan penyampaian yang jelas. Seorang petugas layanan KSPPS BMT NU Jatim cabang larangan harus selalu siap untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, dan juga siap untuk mendengar serta membantu mengatasi atau memberikan solusi atas keluhan atau permasalahan anggota. Semua pengelola KSPPS BMT NU Jatim cabang larangan juga menjaga komunikasi yang baik dengan para anggota agar tercipta hubungan yang baik. KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, siap untuk mendengar serta membantu mengatasi atau memberikan solusi atas permasalahan anggota, penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami sesuai dengan kebutuhan anggota. Hasil wawancara dengan anggota menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan cepat, petugasnya menerima atau mendengarkan ketika ada anggota yang menyampaikan keluhannya dan juga membantu menyelesaikan atau memberikan solusi atas keluhan anggota tersebut. KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan menyediakan nomor layanan untuk anggota yang ingin menyampaikan keluhannya, atau juga bisa menyampaikan langsung pada petugas. Petugas menyampaikan informasi dengan jelas, bahasa yang sopan, mudah dipahami anggota.

KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan tidak hanya semata-mata memberikan pelayanan kepada anggotanya, dari keenam dimensi diatas yang tak

lain untuk menerapkan Misi KSPPS BMT NU Jatim. Pada dimensi *Complaine* dan *Assurance* menerapkan Misi no 2 yang berbunyi “Menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai Syariah secara murni dan konsekuen sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang profesional dan amanah”<sup>131</sup>. Dimensi *Reability* menerapkan Misi no 7 yang berbunyi “Mengembangkan budaya kerja yang ramah dan sehat serta manajemen yang sesuai prinsip kehati-hatian”<sup>132</sup>. Dimensi *Tangible* menerapkan Misi no 6 yang berbunyi “Menyiapkan dan mengembangkan SDI yang berkualitas, profesional, dan memiliki integritas tinggi”<sup>133</sup>. Dimensi *Emphaty* dan *Responsiveniss* menerapkan Misi no 1 yang berbunyi “Memberikan layanan prima, Bina usaha, dan Solusi kepada anggota sebagai pilihan utama”<sup>134</sup> dan no 9 yang berbunyi “Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan jamaah”<sup>135</sup>.

### 3. Kepuasan Anggota KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan

Kepuasan yang dirasakan oleh anggota KSPPS BMT NU Jatim cabang larangan tentu saja berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak KSPPS BMT NU Jatim cabang larangan kepada para anggota. Oleh karena itu peneliti bisa melakukan kesimpulan hasil penelitian diatas sejalan dengan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti terhadap informan sebagai berikut:

Penilaian Herlinawati selaku anggota KSPPS BMT NU Jatim cabang larangan, Herlinawati menyampaikan bahwa merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas KSPPS BMT NU Jatim cabang larangan. Seperti pada hasil

---

<sup>131</sup> Cek Hal. 64

<sup>132</sup> Cek Hal. 64

<sup>133</sup> Cek Hal. 64

<sup>134</sup> Cek Hal. 63

<sup>135</sup> Cek Hal. 64

wawancara bahwa petugas KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan memberikan pelayanan yang sangat baik, perilaku petugas yang ramah, sopan dan pelayanan yang cepat. Herlinawati merasa diperlakukan dengan baik tanpa adanya rasa canggung antara anggota dengan petugas, hal tersebut membuatnya rasa nyaman.

Penilaian Rusmiati selaku anggota KSPPS BMT NU Jatim cabang larangan, Rusmiati menyampaikan bahwa merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas KSPPS BMT NU Jatim cabang larangan. Seperti hasil wawancara menunjukkan bahwa pelayanan yang berikan sudah baik, ketika anggota tersebut melakukan transaksi di teller dan transaksinya membutuhkan waktu yang lama petugas menyampaikannya pada anggota dan mempersilahkan anggota untuk duduk dikursi tunggu sambil lalu menunggu transaksinya selesai. Perilaku petugas yang seperti itu membuat anggota senang, nyaman, karena anggota merasa dipedulikan.

Penilaian Sumaliyah selaku anggota KSPPS BMT NU Jatim cabang larangan, Sumaliyah menyampaikan bahwa merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas KSPPS BMT NU Jatim cabang larangan. Seperti hasil wawancaradengan anggota yang lain menunjukkan bahwa anggota tersebut juga menilai pelayanan yang diberikan sudah baik. Ketika anggota akan melakukan transaksi penggadaian emas anggota hanya menyetorkan barang yang akan digadaikan tanpa menyertakan ktp, petugas meminta ktp anggota untuk melanjutkan proses transaksinya, pada waktu itu anggota tersebut lupa tidak membawa ktp dan harus mengambil kembali ktpnya. Anggota tidak merasa keberatan sama sekali karena petugas menyampaikan dan menjelaskan bahwa itu

merupakan persyaratannya tetapi anggota merasa senang, karena dengan hal tersebut membuktikan petugas mengikuti prosedur yang berlaku.

Dari penelitian yang dikerjakan oleh peneliti dengan memewawancarai beberapa anggota KSPPS BMT NU Jatim cabang larangan, peneliti merumuskan kalau anggota yang menjadi informan berkata puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak KSPPS BMT NU Jatim cabang larangan. Mereka merasa pelayanan yang didapatkan sesuai dengan keinginan dan harapan mereka, hingga mereka selalu menjadi anggota karena mereka merasa tidak kecewa. Selain pelayanan yang baik, petugas KSPPS BMT NU Jatim cabang larangan juga ramah dan sopan dalam melayani anggota, petugas mempunyai rasa peduli pada anggota, petugas memberikan perhatian para anggota, dan petugas memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan prosedur yang berlaku. Tingkat kepuasan anggota juga dapat dilihat dari pertumbuhan jumlah anggota KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, yang mana pertumbuhan jumlah anggota mengalami kenaikan atau jumlah anggota KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan semakin banyak atau bertambah.