

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Profil Dan Sejarah Umum KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

Nama Lengkap: KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan

Alamat: Jl. Kamal Kalianget, Ragang, Branta Pesisir, Kec. Tlanakan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur 69371, Indonesia

Website: www.bmtnujatim.com

Sejarah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan sejak pertama didirikan tanggal 23 oktober 2016 bisa dikatakan sudah cukup lama berdiri dan melayani masyarakat dalam rangka untuk memberdayakan masyarakat kelas menengah maupun kalangan kelas menengah keatas dari produk tabungan dan produk pembiayaan. Selain itu memberdayakan masyarakat bisa melalui penyaluran bantuan program yang diberikan kepada masyarakat, bantuan perbaikan tempat umum yang layak diberikan bantuan oleh KSPPS BMT NU. Selain itu kalau dihitung sejak pertama kali berdirinya KSPPS BMT NU, sekarang sudah bulan november tahun 2024 artinya sudah memasuki hari ke 8 tahun KSPPS BMT NU beropersional dalam kegiataannya sampai hari ini.

Pada masa rasulullah SAW, istilah BMT sudah ada meskipun belum berbentuk lembaga tersendiri yang tetap. Pada tahun 1994 pada masa pemerintahan khalifah umar bin khattab, seseorang ahli fiqih yang bernama walid bin hisham mengusulkann agar lembaga baitul mall memperoleh kemerdekaan sebagai lembaga ekonomi. Baitul mall menjadi lembaga vital bagi kehidupan negara dimasa depan terutama pada masa dinasti abbasiyah dan ummayyah, saat itu baitul mall dihadapkan dengan berbagai persoalan mulai dari pengumpulan zakat, ghanimah, infaq, sodaqah hingga pembangunan fasilitas umum seperti jalan, jembatan, pembayaran tentara dan pejabat negara serta kegiatan sosial dan kementrian pekerjaan umum selama sejarah islam. Sedangkan baitul tamwil dalam istilah modern adalah bank syariah yang mengakar kuat dibentuk para tokoh gerakan islam sejak 1990 an yang mengibarkan bendara dakwah hingga tumbuhnya revitalisme islam (islamic revisal) ata 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.¹

2. Visi Dan Misi Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

a. Visi

¹ https://bmtnujatim.com/page/sejarah_bmtnu_jawa_timur (diakses pada 25 Oktober 2024)

BMT NU harus menjadi lembaga keuangan yang amanah dan bermanfaat bagi masyarakat luas. Pelayanan BMT NU harus terpandang unggul dari segi pelayanannya sehingga bisa berkembang menuju 128 kantor cabang di 2028 serta target asset sebesar 1,8 triliun dalam kesejahteraan BMT NU ataupun kepada masyarakat dan anggota.

b. Misi

1. Harus bisa menciptakan pertumbuhan dan perkembangan dalam terbentuknya 128 kantor cabang di tahun 2028 dengan asset 1,8 triliun.
2. Merangkul semua pihak dalam pengembangan BMT NU termasuk mengembangkan kebudayaan dan lingkungan kerja baik, ramah dan amanah sehingga bisa berkarya dengan baik dan setia dalam mengabdikan tanpa batas serta melayani dengan ikhlas sebagai bentuk nilai-nilai islam.
3. Harus memajemen SDI dengan baik dalam rangka untuk mengembangkan SDI sehingga bisa memberikan amanah dan bekerja secara profesional, bertanggung jawab yang memiliki integritas dan elektabilitas yang baik.
4. Mempertahankan dan meningkatkan keunggulan dari segi pelayanan yang diberikan kepada anggota dan juga meningkatkan kemandirian likuiditas sehingga dapat berkelanjutan sesuai dengan dan planning ataupun manajemen yang baik
5. Harus mengutamakan sikap kepedulian kepada antar anggota dan umat ataupun sinergi ekonomi.

6. Mempertahankan nilai yang sesuai syariah seperti ahlussunnah, aljama`ah, an nahdliyah dan konskuen, ini bisa dijadikan sebagai acuan dalam pengelolaan bertata usaha dengan baik sehingga bisa beramanah dan berkah.
7. Memaksimalkan dalam penghimpunan dana ataupun dalam penyaluran infaq, waqaf dan shodaqah.
8. Harus bisa memberikan kemanfaatan dan keuntungan yang setara dan adil kepada masyarakat luas yang berbasis dana tamwil dan maal.
9. Mengutamakan sikap proaktiv dalam bertanggung jawab atas dasar keperdulian kepada anggota sesuai dengan jati diri.

3. Prinsip Kerja Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan

- a. Jujur : Mengutamakan prinsip kejujuran untuk menuju kebenaran baik bersikap maupun berpikir dan mengabdikan serta melayani.
- b. Giat : Harus mengutamakan tanggung jawab termasuk kepentingan tugas atas dasar kantor KSPPS BMT NU.
- c. Iklas : Melaksanakan tugas harus ikhlas, baik dalam bertindak maupun dalam melayani masyarakat luas dan harus menjalankan nilai ibadah.

4. Budaya Kerja Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan

- a. Shiddiq : Mempertahankan integritas dan martabat

- b. Amanah : Dapat dipercaya dan bertanggung jawab penuh.
- c. Fathonah : Mengabdikan dengan ikhlas dan profesional.
- d. Tabligh : Kerjanya harus dengan terbuka dan jujur
- e. Istiqomah : Harus proaktif untuk menuju kesuksesan

5. Layanan Anggota Dan Mitra Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan

- a. Registrasi anggota
- b. Aplikasi tabungan
- c. Permohonan pembiayaan
- d. Transfer/kiriman uang

6. Struktur Organisasi Di KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan



7. Produk-Produk Tabungan Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

a. Tabungan Siaga (Simpanan Anggota)

Tabungan siaga merupakan tabungan utama yang disediakan untuk masyarakat berkeinginan menjadi anggota atau sudah dianggap pemilik BMT NU. Simpanan anggota sudah akad musyarakah dengan perolehan 70% dari SHU dan SIAGA wajib perbulan Rp 20.000. Untuk SIAGA khusus bisa dibayar kapan saja untuk setorannya minimal Rp. 100.000. untuk SIAGA wajib dan pokok hanya bisa ditarik ketika mau berhenti menjadi anggota BMT NU sedangkan untuk SIAGA khusus bisa ditarik setiap 1 bulan.

b. Tabungan Sidik Fathonah (Simpanan Pendidikan Fathonah)

Merupakan sebuah simpanan bagi yang berkeinginan untuk menggapai cita-cita dalam berpendidikan secara sempurna. Simpanan ini sudah akad mudharabah mutlaqah yang memperoleh bagi hasil 45% yang menguntungkan bagi anggota. Untuk setoran bisa kapan saja dengan setoran awal Rp. 2500 dan setoran selanjutnya minimal Rp. 500 tapi untuk penarikannya di tahun ajaran baru atau semesteran.

c. Tabungan Sajadah (Simpanan Berjangka Wadiah Berhadiah)

Tabungan sajadah merupakan tabungan menggunakan akad wadiah yad al-dhamanah. Tabungan ini memberikan keuntungan berupa hadiah yang nantinya dapat dinikmati karena hadiah dalam tabungan sajadah memperoleh hadiah langsung tanpa di undi. Untuk penarikannya bisa

dilakukan pada saat waktu yang sudah ditentukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

d. Tabungan Siberkah (Simpanan Berjangka Mudharabah)

Tabungan siberkah adalah tabungan berjangka dalam akad mudharabah mutlaqah dengan perolehan bagi hasil 65% yang penarikannya hanya bisa dilakukan setelah jatuh tempo dan jangka waktunya minimal 9 bulan dengan setoran minimal Rp. 500.00.

e. Tabungan Sahara (Simpanan Haji Dan Umrah)

Simpanan ini memudahkan bagi orang yang berkeinginan berangkat umroh ataupun haji. Simpanan ini berbasis akad mudharabah mutlaqah dengan mendapatkan bagi hasil 65% untuk setoran pertama minimal Rp. 100.00. untuk setoran selanjutnya bisa setor kapan sesuai dengan kemampuan anggota tapi penarikannya bisa dilakukan pada saat mau berangkat umrah atau haji kecuali udzur sya`i.

f. Tabungan Sabar (Simpanan Lebaran)

Simpanan ini hanya dapat ditarik pada saat bulan ramadhan saja yang dapat memenuhi kebutuhan di bulan ramadhan. Simpanan sabar sudah menggunakan akad mudharabah mutlaqah dengan perolehan bagi hasil sebesar 55% dan untuk setoran awal Rp. 10.000 tapi untuk setoran selanjutnya minimal Rp. 5000.

g. Tabungan Tabah (Tabungan Mudharabah)

Tabungan mudharabah penarikannya bisa dilakukan kapan saja dan untuk akadnya sudah mudharabah mutlaqah dengan perolehan bagi hasil

40% dan setoran awal. Rp. 10.000 untuk setoran selanjutnya minimal Rp. 2.500.

h. Tabungan Tarawi (Tabungan Ukhrawi)

Tabungan tarawi sudah berbasis akad mudharabah mutlaqah yang mendapatkan bagi hasil 50% dengan setoran awal Rp. 10.000 dan untuk setoran selanjutnya minimal Rp. 5000.

**8. Produk Pembiayaan Syariah Di KSPPS BMT NU Jawa Timur
Cabang Tlanakan Pamekasan**

a. Al-Qordul Hasan

Pembiayaan mempunyai jangka waktu maksimal 36 bulan dengan jasa seiklasnya dan angsuranpun bisa mingguan, bisa 4 bulanan dan juga 6 bulanan, dana cash tempo.

b. Murabahah dan Bai` Bitsamanil Ajil

Pembiayaan didasarkan kesepakatan bersama terkait harga pokok dengan harga jual dalam pola jual beli barang. Untuk jangka waktunya maksimal 36 bulan dengan angsuran bisa 4 bulanan, bisa 6 bulanan (bai` bitsamanil aqil) dana tau cash tempo (murabahah) dan selisih dengan harga jual merupakan sebuah margin keuntungan BMT NU.

c. Mudharabah dan Musyarakah

Pembiayaan akad mudharabah dan musyarakah dengan jangka waktu maksimal 36 tetapi angsurannya bisa 4 bulanan, 6 bulanan dana tau cash tempo. Seluruh modal kerja dalam akad mudharabah yang dibutuhkan atau sebagiannya dari modal kerja dalam akad musyarakah

dengan pola perolehan bagi hasil, dan margin keuntungan terhitung dalam kesepakatan pada akad mudharabah ataupun sesuai pada proporsi modal dalam akad musyarakah.

d. Rahn/Gadai

Pembiayaan ini merupakan sebuah penggadaian suatu barang yang bernilai seperti emas dan untuk biaya taksir ataupun uji barang ditanggung pemilik barang. Untuk BMT NU mendapatkan sebuah ongkos ataupun ujroh setiap harinya Rp. 6 setiap kehilangan Rp. 10.00. dan untuk barang yang diserahkan dianggap sebagai jaminan tanda bukti pemilik barang ataupun tanggungan pembiayaan maksimal 95% dari nilai barang masa pembiayaan dalam waktu 4 bulan dan maksimal 3 kali perpanjangan.

e. Pembiayaan Tanpa Jaminan

Pembiayaan ini merupakan sebuah pembiayaan yang diberikan kepada sekelompok anggota dan dalam kelompok itu misalkan ada 5 anggota harus ada yang menjadi ketua dalam pembiayaan ini dan diperuntukkan untuk anggota berpenghasilan bisa dikatakan kecil.

B. Paparan Data

Dalam penelitian ini peneliti sebelum melakukan langkah lebih lanjut, disini peneliti melakukan observasi atau pengamatan terlebih dahulu pada bulan November 2024, untuk menganalisis proses strategi *pick up and delivery service* pada produk tabungan mudharabah (tabah) di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

1. Strategi *Pick Up And Delivery Service* Pada Produk Tabungan Mudharabah (Tabah) Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

Penerapan strategi *pick up and delivery service* pada produk tabungan mudharabah (tabah) di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan, berdasarkan data yang didapatkan oleh peneliti di lapangan menggunakan metode observasi, wawancara maka disini menemukan 5 dimensi kualitas layanan *pick up and delivery service* sebagai berikut:

a. Reliabilitas (*Reliabilty*)

Wawancara pertama dilakukan kepada Bapak Za`i kepala kantor BMT Cabang Tlanakan Pamekasan untuk menganalisis bagaimana penerapan strategi *pick up and delivery service* yang digunakan pada produk tabungan mudharabah (tabah) sebagai berikut:

“Prioritas utama dari penerapan strategi *pick up and delivery service* (layanan antar jemput) untuk memudahkan anggota menabung. Saat melakukan transaksi anggota tidak perlu meninggalkan aktivitasnya untuk datang ke kantor BMT NU, karena juru tabungan yang akan menjemput tabungan dengan cepat ke lokasi anggota baik anggota sebagai pekerja dagang maupun pekerja lainnya. Saat penjemputan/pengantaran tabungan antara anggota dan juru tabungan bisa menyesuaikan waktu disepakati. Dalam strategi ini tujuan utama selain memudahkan anggota tapi juga dapat menarik calon anggota baru.”²

Berdasarkan ungkapan kepala kantor Bapak Za`i bahwa *pick up and delivery service* untuk memudahkan transaksi anggota saat menabung ataupun saat penarikan tabungan karena juru tabungan yang akan melakukan *pick up and delivery service* dengan cepat.

² Zai, Kepala Kantor KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan, Wawancara Langsung, (2 November 2023)

Kemudian diperkuat juga oleh ungkapan juru tabungan Bapak Taufiqurrahman bahwa pelayanan yang diberikan ke anggota harus cepat dan tepat waktu yang sudah disepakati dengan anggota sebagai berikut:

“Sebenarnya memberikan pelayanan yang tepat waktu sudah menjadi tugas kami sebagai juru tabungan, cuman untuk ketetapan waktu yang sesuai dengan kebutuhan anggota ada beberapa anggota sering melakukan penarikan tabungan dadakan, contoh hari ini mau tarik 1 juta saat itu juga saya langsung cairkan tapi kalau saya tidak ada uang belum terkumpul uang tabungan dari yang lain maka di cairkan sesuai permintaan anggota mau besok atau kapan, tapi kalau penarikannya di atas 5 juta maka tidak bisa tarik saat itu juga tapi harus konfirmasi H-1, misalkan butuh 6 juta ya otomatis ke esokan harinya akan di antarkan sesuai dengan kebutuhan waktu yang anggota minta, lagi pula kalau sudah lebih dari 5 juta maka bukan juru tabungan lagi yang mengantarkan akan tetapi bagian staf ataupun teller yang akan mengantarkan tabungan, hal ini sudah ketentuan dari BMT.”³

Berdasarkan ungkapan dalam wawancara Bapak Taufiqurrahman bahwa memberikan layanan yang tepat waktu sudah menjadi tugasnya, dan kebutuhan anggota secara dadakan harus dipenuhi dilayani dengan tepat waktu yang telah disepakati dengan anggota.

Kemudian diperkuat lagi oleh ungkapan anggota tabungan mudharabah Ibu Fida sebagai berikut:

“Juru tabungan selalu memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan saya, saya sendiri sering melakukan penarikan dadakan karena didesak kebutuhan untuk bayar arisan saat itu, karena saya udah kehabisan uang jadi saya minta mau tarik tabungan hari ini jam 3 sore dan juru tabungan datang tepat waktu saat itu juga, tinggal bilang aja waktunya ke juru tabungan pasti akan di antarkan sesuai dengan waktu yang diminta.”⁴

³ Taufiqurrahman, Juru Tabungan KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan, (2 November 2024).

⁴ Ibu Fida, Anggota Tabungan Mudharabah, (28 Oktober 2024 Desa Tlanakan).

Wawancara diatas menunjukkan bahwa Ibu Fida merasakan pelayanan yang tepat waktu saat melakukan penarikan tabungan sesuai dengan waktu yang dijanjikan dengan juru tabungan.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Juru tabungan harus memberikan respon yang cepat saat anggota merasa tidak paham dan mengalami keluhan, yang diungkapkan juru tabungan Bapak Fauzen Aminullah sebagai berikut:

“Sebagai juru tabungan memang harus memberikan respon yang cepat karena sudah menjadi tugas kami sebagai bentuk *service excellent*, ada beberapa penabung baru kan pasti di sekitarnya ada yang nabung juga, penabung baru biasanya mendapatkan satu buku tabungan otomatis akan bertanya itu kok tetangga saya dapat dua buku tabungan, saya mau minta dua juga buku tabungan biar sama-sama tau lalu saya langsung buat. Jadi anggota punya dua buku tabungan bisa lihat sendiri isi tabungan supaya tidak selalu bertanya. Kadang ada juga printnan tabungan yang kurang jelas jadi anggota takut setor tabungannya tidak masuk, takut tabungannya berkurang maka dari itu saya langsung konfirmasi telvon ke bagian yang bertugas suruh diperjelas lagi.”⁵

Wawancara di atas menunjukkan bahwa juru tabungan selalu merespon dengan cepat ketika terjadi keluhan dari anggota yang tidak paham dengan sistem tabungan yang digunakan.

Kemudian diperkuat oleh ungkapan anggota tabungan mudharabah Ibu Karimah sebagai berikut:

“Untuk responnya sangat cepat, awal pertama nabung kan saya tidak paham dengan tabungan ini bisa di tarik kapan kok saya cuman dapat satu buku tabungan tapi tetangga saya dapet dua satu di pegang sendiri, dan satunya dikasih ke sampeyan, akhirnya ke esokan harinya saya langsung dibuatkan satu lagi buku tabungan lalu saya juga tanya ketika saya mau tarik tabungan apa harus ke kantor BMT, dan ketika udah di tarik

⁵ Fauzen Aminullah, Juru Tabungan KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan, Wawancara Langsung (2 November 2024).

keterangan dibuku tabungan gimana, lalu juru tabungan merespon dengan cepat dan menjelaskan semuanya sampai saya benar-benar paham.”⁶

Berdasarkan ungkapan anggota menunjukkan bahwa juru tabungan merespon dan menanggapi dengan cepat saat anggota tidak paham dan terjadi keluhan.

c. Jaminan (*Assurance*)

Layanan *pick up and delivery service* tentunya harus menjadi pelayanan terbaik, saat melayani anggota selalu memberikan respon yang sopan dengan begitu dapat membentuk kepercayaan sehingga anggota merasa aman dengan layanan *pick up and delivery service* yang diungkapkan Bapak Ihlas bagian tabungan sebagai berikut:

“Untuk memberikan layanan yang sopan dengan mengucapkan salam, senyum, sapa dan santun itu sudah menjadi program atau upaya dalam bentuk memberikan pelayanan yang ekstra atau didalam BMT disebut *service excellent, service excellent* bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih agar penabung merasa nyaman dihargai sehingga para penabung lebih merasa nyaman di BMT daripada di tempat yang lain. Dengan memberikan layanan *service excellent* akan membuat anggota lebih percaya dan merasa aman menabung di BMT.”⁷

Berdasarkan ungkapan di atas bahwa juru tabungan mengutamakan pelayanan *service excellent* dengan memberikan respon 4S (salam, senyum, sapa dan santun) untuk membentuk kepercayaan anggota sehingga anggota merasa aman menabung di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan.

⁶ Ibu Karimah, Anggota Tabungan Mudharabah, (28 Oktober 2024 Desa Branta Tinggi).

⁷ Ihlas, Bagian Tabungan KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan, Wawancara Langsung (2 November 2024).

Diperkuat oleh ungkapan anggota tabungan mudharabah Bapak Doni Armanda sebagai berikut:

“Untuk keamanan saya sudah percaya karena saya sudah akrab dengan juru tabungan apalagi juru tabungannya sangat sopan, saat jemput tabungan kerumah selalu mengucapkan salam dan memberikan senyum, pelayanan yang sopan udah cukup membuat saya percaya dan merasa aman menabung di BMT. Lagi pula selama saya menabung tidak pernah dirugikan, tidak pernah terjadi kehilangan uang tabungan jadi saya merasa aman”⁸

Berdasarkan ungkapan di atas bahwa pelayanan yang sopan dari juru tabungan dapat menumbuhkan kepercayaan, keamanan pada diri anggota. Pelayanan yang sopan mencakup respon 4S (salam, senyum, sapa, dan santun).

d. Empati (*Empathy*)

Pelayanan *pick up and delivery service* memang di upayakan untuk memberikan perhatian personal, peduli untuk menunjukkan bahwa anggota selalu di prioritaskan, yang di ungkapkan juru tabungan Bapak Fauzen Aminullah sebagai berikut:

“Juru tabungan memang harus memberikan pelayanan *service excellent* secara merata ke semua penabung, cuman jika berkehalangan atau berkaitan dengan teknis cara nabungnya kami mengupayakan cara supaya anggota tetap nabung, ada beberapa anggota yang kerja masuk pagi ketika saya sudah sampai kerumahnya tidak ada orangnya maka teknisnya diberikan cara biasanya buku tabungannya diletakkan dibawah mejanya atau diletakkan di atas kilometernya nanti akan saya jemput, kalau perhatian lebih saya rasa itu sudah bentuk perhatian personal cuman teknisnya yang berbeda, karena kami sudah memudahkan anggota.”⁹

⁸ Doni Armanda, Anggota Tabungan Mudharabah, (28 Oktober 2024 Desa Larangan Tokol).

⁹ Fauzen Aminullah, Juru Tabungan KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan, Wawancara Langsung (2 November 2024).

Berdasarkan ungkapan Bapak Fauzen di atas bahwa layanan *pick up and delivery service* harus menjadi pelayanan yang benar-benar *service excellent* diberikan kepada anggota dengan memudahkan anggota yang sibuk dengan kegiatannya.

Kemudian diperkuat dengan ungkapan anggota tabungan mudharabah Ibu Yasmina sebagai berikut:

“Saya setor tabungan sangat mudah, sebelumnya saya pernah sibuk bantu-bantu acara manten di rumah tetangga, sebelum ke esokan harinya saat dijemput tabungan ke rumah lalu saya bilang untuk besok tabungan saya ada di dibawah meja dibungkus plastik ambil aja langsung, karena besok saya bantu-bantu acara manten, tapi kadang saya juga titipkan ke adek kalau adek ada dirumah.”¹⁰

Ungkapan dari anggota bahwa juru tabungan bersedia menjemput tabungan dengan cara yang anggota minta hal ini menunjukkan bahwa layanan *pick up and delivery service* memang menunjukkan perhatian personal dapat memudahkan anggota penabung.

e. Bukti Fisik (*Tangible*)

Saat *pick up service* tabungan harus memberikan daya tarik kepada anggota baik secara fasilitas maupun secara penampilan dari juru tabungan, yang diungkapkan oleh juru tabungan Bapak Taufiqurrahman sebagai berikut:

“Kalau penampilan dan aksesoris kerapian segala macam itu sudah menjadi kewajiban setiap juru tabungan agar harum rapi supaya kelihatan sopan sehingga anggota merasa nyaman dekat dengan kami.”¹¹

¹⁰ Ibu Yasmina, Anggota Tabungan Mudharabah, (28 Oktober 2024 Desa Branta Pesisir).

¹¹ Taufiqurrahman, Juru Tabungan KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan, (2 November 2024).

Ungkapan wawancara di atas menunjukkan bahwa untuk kerapian penampilan dan aksesoris sudah menjadi kewajiban juru tabungan saat melayani anggota.

Diperkuat oleh ungkapan anggota tabungan mudharabah Ibu Kus sebagai berikut:

“Juru tabungan saat jemput tabungan kerumah penampilannya rapi dan rambutnya pendek rapi, orangnya juga selalu wangi dengan pakaian yang bersih.”¹²

Berdasarkan ungkapan anggota bahwa juru tabungan saat memberikan pelayanan *pick up service* tabungan menunjukkan penampilan yang rapi, bersih dan wangi.

2. Dampak Strategi *Pick Up And Delivery Service* Dalam Peningkatan Minat Menabung Pada Produk Tabungan Mudharabah (Tabah) Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

Pelayanan *pick up and delivery service* yang dikenal dengan (layanan antar jemput), peneliti disini akan menganalisis dampak dari layanan *pick up and delivery service* dalam peningkatan minat menabung anggota, untuk menganalisis terjadi peningkatan minat menabung dengan menggunakan 5 dimensi servqual *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

a. Dampak Reliabilitas (*Reliabilty*) Dalam Peningkatan Minat Menabung

¹² Ibu Kus, Anggota Tabungan Mudharabah, (28 Oktober 2024 Desa Branta Tinggi).

Wawancara anggota tabungan mudharabah Bapak Roni Budiyanto sebagai berikut:”

“Juru tabungan selalu melayani sesuai dengan waktu yang saya butuhkan ini yang membuat saya terus menabung di BMT. Rasa ingin terus menabung semakin meningkat karena tabungan ini yang membantu kebutuhan saya apalagi penarikannya yang mudah karena juru tabungannya siap menjemput dan mengantarkan tabungan sesuai dengan kebutuhan saya, sehingga saya merasa nyaman puas dan terbantu dengan pelayanan yang diberikan.”¹³

Berdasarkan ungkapan anggota bahwa layanan yang tepat waktu membuat minat menabung anggota semakin meningkat dikarenakan layanan dari juru tabungan membuat nyaman dan puas sehingga anggota bertahan menabung pada tabungan mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

Kemudian diperkuat oleh ungkapan Bapak Taufiqurrahman sebagai berikut:

“Salah satunya anggota bertahan untuk terus menabung di BMT karena permintaan anggota selalu di utamakan. Ketika mau nabung atau mau narik tabungan sesuai kesepakatan antara kami dan anggota mau dijemput kapan mau di antar kapan, karena sesuai dengan jalur jemputan biasanya, kalau pagi jam 10 saya jemput tabungan ke kolpajung jadi misalkan ada penabung baru daerah kolpajung akan dijemput sesuai jam jemputan kolpajung, tapi untuk lain arah beda jalur tapi minta dijemput dengan waktu yang seharunya saya menjemput ke kolpajung maka anggota biasanya lebih minta ke esokan harinya, karena anggota juga paham sesuai kesepakatan sekiranya saya dan anggota sama-sama bisa.”¹⁴

Berdasarkan ungkapan juru tabungan menunjukkan bahwa bertahannya menabung di BMT karena anggota yang selalu di utamakan kebutuhan dan permintaannya sehingga minat menabung

¹³ Roni Budiyanto, Anggota Tabungan Mudharabah, (28 Oktober 2024 Desa Branta Tinggi)

¹⁴ Taufiqurrahman, Juru Tabungan KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan, (2 November 2024).

anggota meningkat dan lebih giat untuk menabung pada tabungan mudharabah.

b. Dampak Daya Tanggap (*Responsiveness*) Dalam Peningkatan Minat Menabung

Wawancara anggota tabungan mudharabah Ibu Sumiyati sebagai berikut:

“Justru pelayanan yang cepat yang saya suka, saat minta di antarkan tabungan lalu juru tabungan dengan sigap mengantarkan ke rumah ini yang suka, bahkan ketika saya mengalami keluhan langsung direspon dengan cepat, pelayanan seperti ini membuat saya tambah suka dan lebih giat menabung karena tidak menguras tenaga bahkan saya tinggal menunggu di tempat tidak perlu repot-repot ke BMT.”¹⁵

Ungkapan anggota dapat disimpulkan bahwa layanan yang cepat merupakan salah satu faktor bertahannya menabung, karena layanan yang cepat cenderung dapat membuat anggota lebih giat menabung sehingga anggota cenderung terus menabung pada tabungan mudharabah.

Kemudian diperkuat oleh ungkapan juru tabungan Bapak Fauzen Aminullah sebagai berikut:

“Jika anggota dilayani dengan cepat pasti anggota akan merasa tidak kecewa ini juga membuat anggota lebih suka dan giat menabung. Ketika saya merespon dan melayani dengan cepat anggota akan puas dengan pelayanan yang baik, bahkan layanan ini tidak hanya membuat anggota puas tapi anggota dulunya nabung datang langsung ke kantor tapi sekarang malah minta di jemput juga kerumahnya dan semakin sering menabung.”¹⁶

¹⁵ Ibu Sumiyati, Anggota Tabungan Mudharabah, (28 Oktober 2024 Desa Gugul)

¹⁶ Fauzen Aminullah, Juru Tabungan KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan, (2 November 2024).

Ungkapan diatas dapat disimpulkan bahwa layanan yang cepat akan dipertahankan karena dapat membuat anggota puas serta membuat anggota semakin sering menabung dalam hal ini minat menabungnya semakin meningkat.

c. Dampak Jaminan (*Assurance*) Dalam Peningkatan Minat Menabung

Wawancara anggota tabungan mudharabah Bapak Roni Hidayatullah sebagai berikut:

“Layanan yang sopan membuat saya nyaman dan senang saat di layani, juru tabungan setiap jemput tabungan selalu mengucapkan salam dan menggunakan bahasa yang halus, selalu tersenyum dan bisa di ajak ngobrol dengan nyaman cepat akrab juga padahal saya anggota baru, jadi saya merasa betah dengan pelayanannya.”¹⁷

Ungkapan di atas menunjukkan bahwa juru tabungan selalu memberikan pelayanan yang sopan dengan mengucapkan salam, senyum, sapa dan santun. Hal ini akan membuat semakin dekat dengan anggota sehingga anggota merasa betah menabung. Dapat disimpulkan bahwa layanan yang sopan salah satu faktor yang meningkatkan minat menabung.

Kemudian diperkuat oleh ungkapan juru tabungan Bapak Taufiqurrahman sebagai berikut:

“Pelayanan yang baik (*service excellent*) salah satunya alasan yang membuat anggota bertahan menabung karena mempengaruhi kenyamanan anggota menabung dengan layanan yang diberikan, ketika layanan kami bagus maka anggota cenderung akan terus menabung, dan ini sudah terbukti. Ketika kami memberikan layanan yang sopan,

¹⁷ Roni Hidayatullah, Anggota Tabungan Mudharabah, (28 Oktober 2024 Desa Tlanakan).

ramah maka anggota akan semakin akrab dengan kami dan akan betah juga menabung sampai bertahun-tahun.”¹⁸

Berdasarkan ungkapan di atas menunjukkan bahwa *pick up and delivery* yang harus benar-benar menjadi pelayanan *service excellent* sehingga anggota akan bertahan menabung dalam jangka panjang, layanan yang sopan mencakup respon 4S (salam, senyum, sapa dan santun).

d. Dampak Empati (*Empathy*) Dalam Peningkatan Minat Menabung

Wawancara anggota tabungan mudharabah Ibu Yasmina sebagai berikut:

“Kalau setiap hari saya nabung meski dengan jumlah yang kecil tergantung keuangan saya, cuman salah satu alasan yang membuat bertahan terus menabung karena juru tabungan perhatian ke saya, saat saya sibuk juru tabungan berusaha agar saya tetap menabung, dengan cara memberikan pemilihan tabungannya bisa di titipkan atau tabungan diletakkan saja di atas kilomernya dibungkus plastik nanti akan saya jemput ini sudah sering menjadi kesepakatan saya dan juru tabungan ketika saya sibuk. Jadi selama saya ada uang tidak ada alasan untuk tidak menabung apalagi pelayanannya tidak mempersulit.”¹⁹

Ungkapan di atas menunjukkan bahwa layanan juru tabungan telah memberikan perhatian personal dan layanan *pick up and delivery service* sudah membuat anggota menabung tidak pernah mempersulit sehingga anggota bertahan dan terus menabung di BMT dapat disimpulkan minat menabung anggota meningkat.

Kemudian diperkuat dengan ungkapan juru tabungan Bapak Fauzen Aminullah sebagai berikut:

¹⁸ Taufiqurrahman, Juru Tabungan KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan, (2 November 2024).

¹⁹ Ibu Yasmina, Anggota Tabungan Mudharabah, (28 Oktober 2024 Desa Branta Pesisir).

“Sebagai juru tabungan layanan yang kami berikan memang harus menunjukkan keperdulian kepada anggota baik secara perhatian ataupun secara kepentingannya di utamakan, karena ini salah satu faktor untuk mempertahankan anggota supaya tetap menabung, kami selalu berupaya membuat anggota itu betah dan nyaman hingga bertahan menabung dalam jangka panjang di BMT, pelayanan yang kami berikan memang disasarkan untuk itu.”²⁰

Berdasarkan wawancara di atas menunjukkan bahwa layanan *pick up and delivery service* memang di upayakan sebagaimana untuk membuat anggota merasa betah dan nyaman hingga bertahan menabung, dalam hal ini minat menabung anggota dapat dikatakan meningkat.

e. Dampak Bukti Fisik (*Tangible*) Dalam Peningkatan Minat Menabung

Wawancara yang di ungkapkan anggota tabungan mudharabah

Ibu Kus sebagai berikut:

“Salah satunya iya menjadi alasan terus menabung karena juru tabungan yang rapi dan wangi akan membuat saya betah ketika berinteraksi dengan juru tabungan. Jadi kalau rapi saya suka saja dengan penampilannya enak dipandang, tapi kalau saya akan lebih giat menabung tergantung keuangan, tapi pastinya saya tetap nabung meski dengan jumlah kecil, karena kan tabungan saya tabungan tabah setor 5ribu juga bisa.”²¹

Ungkapan anggota di atas menunjukkan bahwa penampilan dan seluruh bukti fisik menjadi salah satunya alasan yang mempengaruhi betahnya anggota bertahan menabung dan tabungan tabah dengan setoran minim membuat anggota tetap stabil menabung diperkuat dengan layanan *pick up and delivery service* sehingga anggota

²⁰ Fauzen Aminullah, Juru Tabungan KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan, (2 November 2024).

²¹ Ibu Kus, Anggota Tabungan Mudharabah, (28 Oktober 2024 Desa Branta Tinggi).

bertahan menabung, dapat disimpulkan minat menabung anggota meningkat.

Kemudian diperkuat oleh ungkapan juru tabungan Bapak Fauzen Aminullah sebagai berikut:

“Penampilan yang rapi sedikit berpengaruh terhadap penilaian anggota karena ada kemaren laporan dari anggota kalau juru tabungan yang sebelumnya penampilannya kurang rapi hal itu juga berpengaruh bagi kenyamanan anggota, meski semuanya tidak dipengaruhi oleh penampilan fisik, tapi kerapian penampilan menjadi salah satu alasan yang membuat anggota bertahan menabung karena ketika penampilan rapi, bersih, anggota akan lebih betah ketika berinteraksi dengan kami sebagai juru tabungan.”²²

Berdasarkan wawancara di atas bahwa penampilan yang rapi akan membuat anggota nyaman di layani cenderung anggota juga akan betah bertahan menabung di BMT, dapat disimpulkan bahwa kerapian dan kebersihan salah satu faktor yang membuat minat menabung anggota meningkat.

C. Temuan Penelitian

1. Penerapan Strategi *Pick Up And Delivery Service* Pada Produk Tabungan Mudharabah Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

Berdasarkan metode yang telah dilakukan peneliti seperti metode observasi, dengan berbagai macam data dalam metode wawancara ataupun data yang dihasilkan maka ada beberapa temuan yang didapatkan oleh peneliti diantaranya sebagai berikut:

²² Fauzen Aminullah, Juru Tabungan KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan, (2 November 2024).

- a. Reliabilitas (*Reliability*). Keandalan layanan *pick up and delivery service* pada produk tabungan mudharabah yaitu juru tabungan selalu memberikan layanan yang tepat waktu sesuai dengan kebutuhan anggota yang sudah disepakati antara anggota dengan juru tabungan saat jemputan/pengantaran tabungan mudharabah.
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*). Kecepatan dari layanan *pick up and delivery service* selalu diutamakan oleh KSSPPS BMT NU. Juru tabungan selalu menanggapi dengan cepat dan tanggap ketika anggota mengalami keluhan atau tidak paham dengan tabungan yang digunakan.
- c. Jaminan (*Assurance*). Layanan *pick up and delivery service* memang diupayakan untuk menumbuhkan kepercayaan anggota supaya anggota merasa merasa aman dalam menabung. Selain itu juru tabungan selalu memberikan layanan yang sopan mengucapkan salam, tersenyum dan santun berkomunikasi dengan atau yang dikenal dengan respon 4S (salam, senyum, sapa dan santun).
- d. Empati (*Empathy*). Layanan *pick up and delivery service* diupayakan untuk memberikan pelayanan *service excellent* secara merata kepada anggota penabung. Juru tabungan dalam melayani anggota selalu memberikan perhatian ketika anggota yang sedang sibuk, ketika anggota ingin menabung tapi kesulitan dengan kesibukannya maka juru tabungan tetap berupaya memberikan kemudahan agar anggota tetap menabung. Cara yang dilakukan tabungan bisa ditiipkan atau letakkan diatas meja dibungkus plastik nanti akan dijemput, hal ini sebagai bentuk *service*

excellent dari juru tabungan yang menunjukkan bahwa anggota selalu diprioritaskan.

- e. Bukti Fisik (*Tangible*). Semua fasilitas atau aksesoris termasuk penampilan juru tabungan harus menunjukkan kerapian, kebersihan dan harum itu sudah menjadi kewajibannya, karena saat melakukan *pick up and delivery service* kepada anggota supaya merasa nyaman betah juga dekat juru tabungan.

2. Dampak Strategi *Pick Up And Delivery Service* Dalam Peningkatan Minat Menabung Pada Produk Tabungan Mudharabah Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

Berdasarkan data yang telah ditemukan peneliti dari metode observasi ataupun hasil data dari metode wawancara dan hasil data ada beberapa temuan penelitian yang kami peroleh dari pihak anggota tabungan mudharabah sebagai berikut:

Peningkatan minat menabung anggota di KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan berhasil dicapai melalui strategi *pick up and delivery service*. Layanan ini terbukti efektif karena memenuhi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*. Dengan kata lain layanan ini terpercaya, responsif, meyakinkan, empatik, dan mudah. Hasilnya anggota semakin giat menabung dan mempertahankan tabungannya di BMT. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *pick up and delivery service* yang diberikan BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan telah berhasil meningkatkan minat menabung anggota dikarenakan layanan

tersebut memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh anggota sehingga memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam menabung.

TABEL. 1.3

**Peningkatan Aktivitas Menabung Anggota Tabungan Mudharabah Di
KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan**

Tahun	Anggota Aktif	Total Tabungan	Setor Tabungan	Transaksi
2021	100	Rp.50.000.000	400.000	12
2022	120	Rp.65.000.000	450.000	15
2023	150	Rp.80.000.000	500.000	18

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan sabagai berikut:

a. Jumlah Anggota Aktif

Meningkatnya jumlah anggota aktif menabung setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak peningkatan minat menabung di KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan.

b. Total Tabungan

Peningkatan total tabungan setiap tahun, jumlah uang tabungannya meningkat ini artinya uang yang di tabung jumlahnya semakin besar, dapat disimpulkan bahwa minat menabungnya anggota meningkat.

c. Setor Tabungan Anggota

Meningkatnya rata-rata setor tabungan setiap anggota. secara individu anggota semakin giat menabung, hal ini menunjukkan bahwa terjadi peningkatan minat menabung anggota.

d. Transaksi

Peningkatan transaksi tabungan menunjukkan bahwa anggota semakin sering melakukan aktivitas menabung, dapat disimpulkan minat menabung anggota meningkat.

D. Pembahasan

Dalam pembahasan ini peneliti mengkaji dari hasil data lapangan yang telah didapatkan dalam strategi *pick up and delivery service* dalam upaya meningkatkan motivasi menabung pada produk tabungan mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan, yang ditetapkan hasilnya oleh peneliti sebagai berikut:

1. Strategi *Pick Up And Delivery Service* Pada Produk Tabungan Mudharabah Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan

BMT telah berkomitmen untuk menyediakan layanan yang mudah diakses, produk yang sederhana, program agunan dan fleksibel program *pick up and delivery service* yang menjadi alternative bagi BMT untuk bertemu dan mengunjungi nasabah secara langsung di rumah dan di tempat kerja.

Dampak dari program ini terjalinnya hubungan personal yang erat antara nasabah dengan pengurus BMT.²³

Secara umum, layanan *pick up and delivery service* merupakan sebuah layanan penjemputan dan pengantaran tabungan, baik pada saat anggota mau menabung atau pada saat melakukan penarikan tabungan.

a. Reliabilitas (*Reliability*)

Reliabilitas menunjukkan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Reliabilitas tidak hanya penting untuk masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting bagi pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.²⁴

Strategi *pick up and delivery service* pada produk tabungan mudharabah yang dilakukan oleh KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan untuk berfokus pada layanan yang akan diberikan kepada anggota tabungan mudharabah. Layanan ini juga berupaya untuk melakukan penjemputan dan pengantaran tabungan sesuai dengan kebutuhan waktu yang dijanjikan atas dasar kesekapatan antara anggota dan juru tabungan. Selain layanan ini yang fleksibel dan diperkuat dengan tabungan mudharabah yang sudah menggunakan akad mudharabah mutlaqah penarikannya bisa dilakukan setiap waktu.

²³ Khalifa Muhammed Ali, "*Enhancing Financial Inclusion Through Islamic Finance*, Volume II." (Jakarta: Springer Internasional Publishing, 2020), 149

²⁴ Sinollah, "Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan", *Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial* Vol. 4, No. 1, Februari (Februari 2019): 49

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berkeanaan dengan persediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan pelanggan, serta menginformasikan kapan saja dan kemudian memberikan jasa yang cepat.²⁵

Strategi *pick up and delivery service* pada produk tabungan mudharabah yang dilakukan oleh KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan memang di fokuskan untuk memberikan layanan cepat untuk melayani dan merespon ketika terjadi keluhan anggota. Produk tabungan mudharabah beda dengan tabungan lain karena tabungan ini setorannya yang terjangkau bisa di tarik kapan saja yang diperkuat dengan layanan *pick up and delivery service* yang siap menjemput dan mengantarkan tabungan, layanan ini pada tabungan mudharabah memang di upayakan untuk membuat anggota betah dengan layanan dan produknya.

c. Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan perusahaan menumbuhkan kepercayaan, keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, sopan santun dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.²⁶

Untuk meningkatkan kepercayaan anggota penabung, KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan Pamakasan dengan cara memberikan

²⁵ Bahrani, *Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Komponen Dan Metode*, (Aceh: Syiah Kuala University Press, 2022), 14

²⁶ Sri Suci Yuniar, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual) Di PT.X", *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, Vol. 02, No. 02 (Oktober 2014): 100

pelayanan yang sopan setiap menjemput dan mengantar tabungan, layanan yang yang sopan meliputi respon 4S (salam, senyum, sapa dan santun).

d. Empati (*empathy*)

Perusahaan memahami keluhan pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.²⁷

KSPPS NBMT NU Cabang Tlanakan telah menyediakan layanan *pick up and delivery service* yang sangat baik. Layanan ini memang di upayakan untuk memberikan perhatian dan kepedulian terhadap anggota, sehingga anggota merasa diprioritaskan saat dilayani.

e. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti langsung meliputi fasilitas, gedung, peralatan, dan penampilan dari karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.²⁸

Layanan *pick up and delivery service* yang dilakukan juru tabungan sudah menunjukkan kerapian pada semua peralatan fasilitas yang digunakan juru tabungan, karena ini sudah menjadi kewajiban juru tabungan untuk memberikan apa yang dilihat anggota dapat membuat anggota nyaman dengan layanan diberikan juru tabungan KSPPS BMT Cabang Tlanakan Pamekasan.

²⁷ Meilinda Rahman, "Analisis Kualitas Layanan Pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Merak", *Jurnal Manajemen Perusahaan*, Vol. 2 No. 1 (Tahun 2023): 100

²⁸ Heru Winarno, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality* (Servqual) Dan *Importance Performance Analisis* (IPA) Pada PT. Media Purna Engineering", *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik* Vol. 1, No. 2, (November 2018): 148

2. Dampak Strategi *Pick Up And Delivery Service* Dalam Peningkatan Minat Menabung Pada Produk Tabungan Mudharabah Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

Strategi *pick up service* merupakan strategi untuk mewujudkan layanan *service excellent* didirikan sebagai jenis pendekatan yang ditandai benar-benar berfokus pada nasabah, upaya untuk memberikan tindakan terbaik dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan berfokus pada prinsip-prinsip pelayanan tertentu.²⁹

Layanan *pick up and delivery service* memang di prioritaskan untuk memudahkan aksesibilitas anggota dan masyarakat menggunakan produk-produk BMT. Juru tabungan BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan mengutamakan pelayanan yang *service excellent* bisa dirasakan oleh seluruh anggota. Strategi *Pick up and delivery service* pada produk tabungan mudharabah yang di lakukan KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan terbukti efektif telah mendorong peningkatan minat menabung anggota secara signifikan dari tahun 2021 hingga tahun 2023. Peningkatan minat menabung dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan meliputi *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible* telah berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan anggota, sehingga anggota merasa nyaman puas dan bertahan untuk tetap menabung pada produk tabungan mudharabah di KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan.

²⁹ Isneyni Robi`ul Laila, "Strategi Pick Up Service Dalam Meningkatkan Minat Menabung Studi Pada KSSU Harum Dhaha Kediri Perspektif Marketing Syariah" *Journal Of Management And Sharia Business*,. Vol. 03, No. 01 (Juni 2023): 50