

## **ANALISIS PELAYANAN KARYAWAN PADA PRODUK TABUNGAN DI BMT NU PAKONG“(STUDI KASUS LAYANAN ANTAR JEMPUT)”**

Nasifah dan Didik Kurniawan

STEI Masyarakat Madani Pamekasan

Email : [didikmacoz@gmail.com](mailto:didikmacoz@gmail.com)

### **ABSTRAK**

BMT(*Baitul maal wat-tamwil*) NU Pakong, merupakan salah satu lembaga keuangan non bank yang ada di jalan Waru, Kecamatan Pakong, Kabupaten Pamekasan. Yang salah satu pelayanannya melakukan antar jemput tabungan, sehingga nasabah yang akan menabung tidak perlu ke BMT NU kecuali nasabah yang baru pertama menabung, mereka harus mendatangi BMT NU langsung dikarenakan banyak persyaratan yang harus di isi. Karena salah satu cara untuk menempatkan sebuah jasa lebih unggul dari para pesaingnya adalah dengan memberikan layanan yang jauh lebih bermutu dibandingkan para pesaingnya. Hal tersebut diperlukan karena layanan merupakan kunci dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu pelayanan yang baik akan berdampak positif terhadap suatu lembaga, sehingga lembaga tersebut akan lebih berkualitas. Berdasarkan pemaparan singkat diatas penulis berkehendak untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan sehingga penulis mengambil judul “*Analisis Pelayanan Karyawan Pada Produk Tabungan Di BMT NU Pakong“(Studi Kasus Layanan Antar Jemput)”*”. Berdasarkan konteks penelitian diatas, maka fokus penelitian ini adalah sebagai berikut : *Perama*, Bagaimana strategi pelayanan karyawan padaproduk tabungan di BMTNUPakong? *Kedua*, Bagaimana dampak strategipelayanan karyawan padaproduk tabungan di BMT NU Pakong?

Pendekatan penelitian ini adalah objek penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dalam hal ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena pendekatan penelitian yang diarahkan untuk pencapaian tujuan memperoleh penjelasan secara mendalam atas penerapan sebuah teori. Sehingga dituntut untuk lebih banyak menggunakan berfikir induktif

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis pelayanan karyawan pada produk tabungan di BMT NU cabang Pakong (Studi kasus layanan antar jemput tabungan), penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut: 1. Perlu adanya peningkatan dan pengembangan Standar Operasional KSPPS BMT NU cabang Pakong agar terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga nasabah akan terus merasa puas dengan kinerja para karyawan, penyusunan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* Pelayanan sudah berjalan secara maksimal dengan menjalankan aturan SOP yang telah diterapkan oleh BMT NU cabang Pakong. 2. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT NU Pakong di dasari pada prinsip 4s (senyum, salam, sapa, santun). dan sangat menekuni perinsip pelayanan yaitu: jujur, giat, dan ikhlas.

**Kata Kunci :** Pelayanan Karyawan, Produk Tabungan Dan BMT NU Pakong

## PENDAHULUAN

Lembaga keuangan di Indonesia pada dasarnya ada dua yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangannon bank.Lembaga keuangan bank biasanya disebut juga dengan perbankan.Perbankan menurut pasal 1 butir 1 Undang-Undang nomor 7 tahun 1992 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Perbankan ada dua yaitu perbankan konvensional dan perbankan syariah.Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah(BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah(BPRS).<sup>1</sup>Keberadaan bank syariah belum begitu merakyat,hal ini dapat dilihat dari lokasi keberadaannya pada kota bisnis atau kota besar. Dari segi pelayanan pun keberadaannya tidak mampu menjangkau usaha mikro ini karena usaha tersebut tidak memenuhi prosedur perbankan yang dibakukan dalam Undang-Undang(UU).<sup>2</sup>Sedangkan lembaga keuangan non bank adalah lembaga yang melakukan aktivitas langsung maupun tidak langsung, baik dalam menghimpun dana dari masyarakat maupun menyalurkan dana tersebut kepada yang membutuhkan seperti koperasi,BMT dan lain sebagainya.

BMT(*Baitul Maal Wal At-Tamwil*) adalah Lembaga keuangan mikro, sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan syariat Islam. Lembaga ini didirikan dengan maksud untuk memfasilitasi masyarakat bawah yang tidak terjangkau oleh Bank Syariah atau BPRS yang keberadaannya pada lingkup Desa, Kecamatan dan yang paling tinggi pada lingkup Kabupaten. BMT(*Baitul Maal Wal At-Tamwil*) lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana

---

<sup>1</sup>Pasal 1 ayat (7) UU No. 21 Tahun 2008 *tentang Perbankan Syariah*.

<sup>2</sup>Ridwan Muhammad, "*Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*" (Yogyakarta: UI Press, 2004), hlm. 72.

yang non profit, seperti zakat, infaq, dan sedekah.<sup>3</sup>BMT juga perlu diperluas fungsinya tidak hanya sebagai lembaga sosial saja yang hanya menyalurkan dana-dana zakat, infaq dan shadaqah, namun juga sebagai dana yang dapat ditumbuh kembangkan sebagai modal ummat untuk melakukan kegiatan usaha sehingga mampu meningkatkan kondisi ummat.

Secara yuridis keberadaan BMT didasarkan pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2012 tentang perkoperasian terdapat pada bab 1 pasal 1 ayat 1 berbunyi “Koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh perseorangan atau badan hukum Koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotannya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip”.

BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*)NUPakong merupakan salah satu BMT yang ada di Pakongyang beroperasi berdasarkan ketentuan syariah (pola bagi hasil) dengan mengacu padaprinsip-prinsip manajemen perbankan syariah.BMT(*Baitul Maal Wa Tamwil*)NU pada umumnya bertujuan membina dan mengembangkan usaha kecil atau informal sekaligus meningkatkan kehidupan ummat, seperti BMT lainnya. BMT NU juga melaksanakan beberapa kegiatan di antaranya pertama, kegiatan produktif untuk menciptakan nilai tambah baru yang mendorong pertumbuhan ekonomi yang bersumber dari manusia.Kedua, kegiatan mengumpulkan dana dari berbagai sumber seperti zakat,infaq dan shodaqoh.Dan lain-lain yang dapat disalurkan yang dapat mengatasi kemiskinan.<sup>4</sup>

BMT(*Baitul Maal Wal At-Tamwil*)NUPakong melaksanakan penggalangan dana dari anggota atau calon anggota untuk anggota yang akan dikembalikan lagi kepada

---

<sup>3</sup>Mardani, “*Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*”(Jakarta: Prenamedia Group, 2015), hlm. 316.

<sup>4</sup>[www.defenisi-pengertian](http://www.defenisi-pengertian) bmt 8 mei 2020 jam 15:11

mereka yang membutuhkan dana baik untuk kebutuhan produktif, konsumtif maupun usaha. Sama seperti BMT pada umumnya BMT NU juga mempunyai produk-produk pelayanan *funding* dan *lending*.

Tabungan merupakan salah satu instrument yang sangat penting. Bahkan, tabungan di beberapa lembaga keuangan dijadikan sebagai produk utama dalam menjaring dan merekrut dana dari masyarakat dalam rangka pengumpulan modal lembaga keuangan.

Semakin maraknya persaingan lembaga keuangan konvensional dengan lembaga keuangan syariah membuat masyarakat untuk berfikir dua kali dalam menentukan pilihan sebab terlalu banyak isu-isu yang tersebar dalam kalangan masyarakat bahwasannya pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan konvensional lebih berkualitas dan lebih memuaskan dibandingkan lembaga keuangan syariah. Bukanlah suatu hal yang langka lagi bahwasannya kepuasan tidak puasnya nasabah adalah menjadi tolak ukur maju tidaknya suatu lembaga keuangan, dan semua itu tergantung dari pelayanan yang diberikan oleh pihak lembaga yang akan dirasakan oleh semua nasabah atau anggota. Kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah terhadap lembaga keuangan syariah dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang diterimanya dengan produk atau jasa yang disediakan atau yang diberikan oleh lembaga keuangan syariah, jika harapannya lebih tinggi dari kualitas pelayanan, maka nasabah akan merasa tidak puas.<sup>5</sup> Begitupun sebaliknya, jika harapan sama atau lebih rendah dari pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan, maka disitu nasabah akan merasa puas.

Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang berbagi kepuasannya dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pelanggan yang puas, akan berbagi rasa dengan

---

<sup>5</sup>Mu'tadi, "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Melalui Persepektif *Hifdzulmal*" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah Surabaya, 2019). hlm.3.

pelanggan lain. Hal ini akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu, baik pelanggan maupun produsen, akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi. Dengan melihat hubungan ini, jelaslah bahwa kepuasan pelanggan haruslah menjadi salah satu tujuan dari setiap perusahaan.

Nasabah memang harus diberikan pelayanan sesuai dengan harapan yang mereka harapkan, karena apabila mereka diabaikan atau diberikan pelayanan yang kurang berkualitas maka nasabah akan lebih memilih berhenti dan akan menjadi nasabah lembaga keuangan lain bahkan akan menjadi nasabah lembaga keuangan konvensional, dan itu akan berdampak terhadap lembaga keuangan syariah lainnya karena nasabah yang sudah merasa kecewa terhadap pelayanan di suatu lembaga keuangan syariah akan menjadi iklan baik buruknya lembaga keuangan syariah.<sup>6</sup>

Pelayanan yang baik yang didapat oleh nasabah akan menjadi pendorong kepercayaan nasabah terhadap kualitas pelayanan lembaga keuangan syariah, karena masyarakat sudah percaya terhadap lembaga keuangan untuk menjadi anggotanya sebab pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan syariah memang benar-benar sesuai dengan syariah Islam, oleh sebab itu dalam pelayanan lembaga keuangan memang harus benar-benar berkualitas untuk mempertahankan ataupun meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan syariah khususnya BMT NU Jawa Timur.<sup>7</sup>

Kualitas pelayanan juga berkenaan dengan kemampuan suatu lembaga keuangan dalam memberikan jasa yang telah dijanjikan secara terpercaya dan akurat, pelayanan akan dikatakan *Reliable* (handal) apabila dalam perjanjian yang telah disepakati dicapai secara aktual. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga keuangan tersebut.

---

<sup>6</sup>Ibid hlm 3

<sup>7</sup>Ibid hlm 4

BMT(*Baitul maal wat-tamwil*) NU Pakong, merupakan salah satu lembaga keuangan non bank yang ada di jalan Waru, Kecamatan Pakong, Kabupaten Pamekasan. Yang salah satu pelayanannya melakukan antar jemput tabungan, sehingga nasabah yang akan menabung tidak perlu ke BMT NU kecuali nasabah yang baru pertama menabung, mereka harus mendatangi BMT NU langsung dikarenakan banyak persyaratan yang harus di isi. Karena salah satu cara untuk menempatkan sebuah jasa lebih unggul dari para pesaingnya adalah dengan memberikan layanan yang jauh lebih bermutu dibandingkan para pesaingnya. Hal tersebut diperlukan karena layanan merupakan kunci dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu pelayanan yang baik akan berdampak positif terhadap suatu lembaga, sehingga lembaga tersebut akan lebih berkualitas.

Berdasarkan pemaparan singkat diatas penulis berkehendak untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan sehingga penulis mengambil judul "*Analisis Pelayanan Karyawan Pada Produk Tabungan Di BMT NU Pakong*" (*Studi Kasus Layanan Antar Jemput*). Berdasarkan konteks penelitian diatas, maka fokus penelitian ini adalah sebagai berikut : *Perama*, Bagaimana strategi pelayanan karyawan pada produk tabungan di BMT NU Pakong? *Kedua*, Bagaimana dampak strategi pelayanan karyawan pada produk tabungan di BMT NU Pakong?

## **KAJIAN TEORITIS**

### **1. Definisi Pelayanan**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan

memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>8</sup>

Poerwadarminta dalam Hardiyansyah berpendapat bahwa: “secara etimologi pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai : Perihal atau cara melayani; Servis atau jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak yang lain.”<sup>9</sup>

Pelayanan Menurut Kotler adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Moenir pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Sinambela mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan.

Pengertian pelayanan menurut Zein adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan definisi pelayanan menurut Mahmoedin adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

---

<sup>8</sup><http://jago.kata.com/arti-kata/pelayanan.html> 8 mei 2020 15:35`

<sup>9</sup>ibid

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka<sup>10</sup>.

## 2. Konsep Pelayanan

Salah satu cara untuk menempatkan sebuah jasa lebih unggul dari para pesaingnya adalah dengan memberikan layanan yang jauh lebih bermutu dibandingkan para pesaingnya. Hal tersebut diperlukan karena layanan merupakan kunci dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Jasa atau layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, yang dapat memenuhi kebutuhan dan memiliki nilai kepuasan yang dapat dirasakan.

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) merupakan konsepsi yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud (*intangibility*), bervariasi (*variability*), tidak tahan lama (*perishability*), serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan (*inseparability*).<sup>11</sup>

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Hardiansyah, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen adalah sebagai berikut.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup><http://ww.seputarpengetahuan.co.id> di akses 18, mei 2020 pukul 06:23

<sup>11</sup>Muhammad Dwi Ari Susanto, Handoyo Djoko Waluyo, Sari Listyorini, "Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada KJKS BMT Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem". (Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol. 1 No. 1 Tahun 2012), hlm. 4.

<sup>12</sup><http://adalah.co.id> di akses Selasa, 04 april 2020.



### 3. BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*)

BMT adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berisikan *bayt al-mal waa al-tamwil* dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil ke bawah dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. *Baitul Maal Wat Tamwil* juga bisa menerima titipan zakat, infak, dan sedekah, serta menyalurkannya sesuai dengan peraturan dan amanatnya. Selain itu, yang mendasar adalah bahwa seluruh aktivitas BMT harus dijalankan berdasarkan prinsip muamalah ekonomi dalam Islam.<sup>13</sup>

Dengan demikian, keberadaan BMT dapat dipandang memiliki dua fungsi utama yaitu sebagai media penyalur pendayagunaan harta ibadah seperti zakat, infak, sedekah dan wakaf, serta dapat pula berfungsi sebagai institusi yang bergerak dibidang investasi yang bersifat produktif sebagaimana layaknya bank. Pada fungsi kedua ini dapat dipahami bahwa selain berfungsi sebagai lembaga keuangan, BMT juga berfungsi sebagai lembaga ekonomi. Sebagaimana lembaga keuangan.<sup>14</sup>

Secara yuridis keberadaan BMT didasarkan pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2012 tentang perkoperasian terdapat pada bab 1 pasal 1 ayat 1 berbunyi “Koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh perseorangan atau badan hukum Koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotannya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip”.

BMT NU melaksanakan penggalangan dana dari anggota atau calon anggota untuk anggota yang akan dikembalikan lagi kepada mereka yang membutuhkan dana

---

<sup>13</sup>[http://www.bmtnujawatimur.com/Diacses\\_11.03.2020\\_pukul\\_11:00](http://www.bmtnujawatimur.com/Diacses_11.03.2020_pukul_11:00)

<sup>14</sup>UR yanti.landasan teori BMT .uin suska,2015

baik untuk kebutuhan produktif, konsumtif maupun usaha, Sama seperti BMT pada umumnya.

Di beberapa lembaga keuangan syariah seperti di BMT, tabungan merupakan salah satu instrument yang sangat penting. Bahkan, tabungan di beberapa lembaga keuangan dijadikan sebagai produk utama dalam menjaring dan merekrut dana dari masyarakat dalam rangka pengumpulan modal lembaga keuangan. Sampai uraian ini, dalam instrument tabungan sesungguhnya tidak ada masalah yang perlu dipersoalkan dan diperbincangkan secara signifikan. Namun ketika pada instrumen tabungan ini diikutsertakan prinsip bunga sebagai motivator terhadap nasabah untuk menitipkan dananya, maka munculah persoalan hukum, terutama dalam perspektif hukum Islam. Hal ini disebabkan bunga dalam wacana hukum Islam masih diidentikkan dengan riba yang dilarang dan diharamkan oleh Islam. Dalam wacana fiqh dan ekonomi Islam sesungguhnya ada sebuah akad *mu'amalah* yang memiliki kemiripan dengan tabungan, yaitu akad *wadi'ah*. Pada gilirannya, instrument *wadi'ah* ini dijadikan sebagai instrument alternatif untuk menggantikan tabungan yang diperlengkapi dengan instrument bunga dilembaga keuangan konvensional.

#### **4. Layanan Jasa Antar Jemput Tabungan**

BMT NU menyediakan layanan jasa yang siap mengantarkan dan menjemput tabungan Kerumah/Kantor anda. Bisa juga di luar asal ada janji terlebihhulu dengan menghubungi karyawan Caranya: hubungi No. HP yang anda kenal atau NO. telephone atau NO. kantor. Dan jika ada faktor jarak yang terlalu jauh atau terdapat kendala-kendala sehingga karyawan tidak dapat menjemput tabungan setiap hari, maka karyawan mengadakan kesepakatan masalah penjemputannya akan di jemput berapa kali dalam seminggu. Jika ada kendala dalam penjemputannya entah karena

factor jarak, waktu atau karena kendala yang lain, maka pihak kantor dengan nasabah yang bersangkutan akan mengadakan perjanjian yang akan di sepakati oleh dua pihak tersebut.<sup>15</sup>

## **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

### **1. Pelayanan Karyawan Pada Produk Tabungan Di BMT NU Pakong.**

BMT NU menyediakan layanan jasa yang siap mengantarkan dan menjemput tabungan Kerumah/Kantor anda. Bisa juga di luar asal ada janji terlebihhulu dengan menghubungi karyawan Caranya: hubungi no. HP yang anda kenal atau NO. telephone atau NO. kantor.

Dan jika ada faktor jarak yang terlalu jauh atau terdapat kendala-kendala sehingga karyawan tidak dapat menjemput tabungan setiap, maka karyawan mengadakan kesepakatan masalah penjemputannya akan di jemput berapa kali dalam seminggu.<sup>16</sup>

BMT NU menyediakan layanan jasa yang siap mengantarkan dan menjemput tabungan Kerumah/Kantor anda. Bisa juga di luar asal ada janji terlebihhulu dengan menghubungi karyawan Caranya: hubungi no. HP yang anda kenal atau NO. telephone atau NO. kantor. Dan jika ada faktor jarak yang terlalu jauh atau terdapat kendala-kendala sehingga karyawan tidak dapat menjemput tabungan setiap, maka karyawan mengadakan kesepakatan masalah penjemputannya akan di jemput berapa kali dalam seminggu.<sup>17</sup>

#### **a. TehnisPelayanan BMT NU Pakong.**

BMT NU menyediakan layanan jasa yang siap mengantarkan & menjemput tabungan kerumah/kantor anda. Bisa juga di jemput di luar asal ada janji terlebih

---

<sup>15</sup> Nasifah, hasil wawancara dengan kepala kantor cabang.25,06,2020. Jam 12:12

<sup>16</sup>Wawan cara dengan kepada kantor BMT NU pakong hasyim asyari.25 juni 2020 jam 12:12

<sup>17</sup>Ibid

dahulu dengan menghubungi karyawan Caranya: hubungi no. HP. Karyawan yang anda kenal atau No. telephone atau No. HP kantor.

Dan jika ada faktor jarak yang terlalu jauh atau terdapat kendala-kendala yang sehingga karyawan tidak dapat menjemput tabungan setiap hari, maka karyawan mengadakan kesepakatan masalah penjemputanya akan di jemput berapa kali dalam seminggu.<sup>18</sup>

b. Prosedur pelayanan BMT NU Pakong.

- 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 di terapkan oleh karyawan di BMT NU Pakong.

c. Dasar Pelayanan BMT NU Pakong.

Dasar pelayanan yang di terapkan di BMT NU yaitu:

- 1) Jujur, giat, dan ikhlas.
- 2) Membuat anggota merasa nyaman dengan adanya pelayanan karyawan BMT NU Pakong .
- 3) Mendahulukan kepentingan anggota dari pada kepentingan pribadi.

d. Dampak Pelayanan Antar Jemput Tabungan.

Dengan adanya pelayanan yang di terapkan oleh karyawan BMT NU Pakong, anggota merasa nyaman dan aman. Dan para anggota tetap efektif dalam setiap aktifitas kesehariannya. Sehingga para masyarakat memberikan penilaian positif terhadap BMT NU

---

<sup>18</sup>Wawan cara dengan kepala kantor cabang BMT NU Pakong Hasyim As' ari. 25 juni 2020 jam 12:12.

## 2. **Prosedur Pelayanan Pada BMT NU Cabang Pakong**

Pada setiap BMT memiliki standar pelayanan yang berbeda-beda yang diterapkan kepada setiap nasabahnya dan sesuai dengan prinsip syariah. Pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Pakong yaitu dengan memberikan Service Exellent kepada nasabahnya 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 nasabah agar terbentuknya loyalitas. Nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang baik akan terciptanya loyalitas kepada KSPPS BMT NU Pakong.

Pelayanan pada BMT NU Pakong menerapkan bahwa seluruh karyawan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT NU Pakong dalam melakukan dan memberikan pelayanan kepada seluruh anggota didasari oleh prinsip 4S, yaitu :

### 1. Senyum

Yaitu dengan memberikan senyuman yang sopan, ramah, dan tulus dalam memberikan pelayanan kepada setiap nasabah. dalam etika pelayanan, suatu instansi perusahaan memiliki tujuan yang ingin dicapai untuk meraih kesuksesan.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dengan adanya etika pelayanan pada dunia perbankan yaitu :

- a. Menjalin persahabatan serta meningkatkan keakraban dengan nasabah, dan sebagai daya tarik terhadap minat nasabah, sehingga di harapkan mampu meningkatkan jumlah nasabah baru.

- b. Sebagai media dalam membujuk nasabah sehingga nasabah merasa tersanjung dengan adanya etika pelayanan yang baik yang didapatkan oleh nasabah.
  - c. Menyenangkan dan memuaskan nasabah sehingga nasabah dapat meningkatkan loyaltitasnya terhadap KSPPS BMT NU Pakong di lain waktu.
  - d. Mempertahankan nasabah lama agar tidak berpindah ke lembaga keuangan lain.  
Selain *Service Excellent*, KSPPS BMT NU Pakong juga memberikan pelayanan dengan sistem Jemput Bola, yaitu pegawai KSPPS BMT NU Pakong melayani nasabah yang tidak bisa mendatangi langsung KSPPS BMT NU Pakong. Pelayanan dapat dilakukan dimanapun, dan membuat tingkat kepuasan nasabah akan semakin tinggi sehingga memicu loyalitas pada nasabah untuk selalu menggunakan jasa dari KSPPS BMT NU Pakong.
2. Salam:Yaitu ucapan Assalamu'alaikum, Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh merupakan ucapan atau jawaban yang harus senantiasa diberikan kepada setiap anggota, sesama karyawan atau siapapun yang berinteraksi dengan kita, kecuali bila kita telah tahu kalau yang bersangkutan bukan muslim/muslimah. Ucapan tersebut merupakan ciri dan bagian dari kepribadian khas karyawan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT NU Pakong, oleh karena itu ucapan tersebut harus dilakukan dengan tulus dan benar-benar terjiwai dalam perilakunya, bukan hanya sekedar ucapan formalitas belaka, sehingga mampu tercipta suasana islami, sejuk, penuh persaudaraan dan penuh silaturahmi.
  3. Sapa :Yaitu ucapan yang di jadikan untuk mengawali percakapan dengan nasabah, maka diawali dengan sebuah sapaan sebagai bukti bahwa karyawan siap

memberikan bantuan, dan sebagai bentuk keramahan sehingga para nasabah betah dan tidak merasa bosan.

4. Santun: Yaitu sebuah sikap santun yang ditunjukkan oleh karyawan terhadap nasabah sehingga para nasabah merasa bahwa mereka di hargai dan di hormati.

Pada setiap perusahaan atau lembaga keuangan tentunya memiliki standar dalam melayani setiap nasabahnya, tak terkecuali KSPPS BMT NU Pakong juga memiliki standar kualitas pelayanan yang terindikasi dari dimensi pokok-pokok kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Tangibles* (Bukti Langsung): Karyawan KSPPS BMT NU Pakong terutama pada bagian Teller dan *Costomer Service* yang letaknya didepan harus berpenampilan menarik, rapi, dan juga bersih. Dalam melakukan pelayanan baik Teller maupun *Costomer Service* wajib menerapkan 4S (Senyum, Salam, Sapa, santun). Pelayanan yang diberikan KSPPS BMT NU Pakong tidak hanya dilakukan di kantor KSPPS BMT NU Pakong tetapi KSPPS BMT NU Pakong menerapkan sistem Jemput Bola dimana nasabah yang tidak bisa datang langsung ke kantor KSPPS BMT NU Pakong akan di datangi langsung oleh karyawan KSPPS BMT NU Pakong sehingga pelayanan dapat diberikan dimanapun dengan pelayanan maksimal seperti di kantor. KSPPS BMT NU Pakong juga menyediakan fasilitas fisik berupa gedung, kursi tempat nasabah menunggu pelayanan, AC, kartu anggota, buku simpanan wajib dan masih banyak yang lainnya.
- b. *Reliability* (Kehandalan) : Pada KSPPS BMT NU Pakong terdapat standar pelayanan, diantaranya penampilan diri, kebersihan dan kerapihan ruang kerja, sikap ramah, sopan dan sabar disaat melayani nasabah. Karena keadaan seperti itu

akan sangat mempengaruhi kenyamanan nasabah disaat melakukan transaksi langsung di kantor KSPPS BMT NU Pakong.

- c. *Responsiveness* (Daya Tangkap): Pada saat nasabah mengeluhkan perihal pelayanan KSPPS BMT NU Pakong yang tidak sesuai atau kurang jelasnya informasi yang diterima oleh nasabah maka dengan cepat KSPPS BMT FNU Pakong memberikan penjelasan sedetail mungkin perihal yang dikeluhkan oleh nasabah tersebut.
- d. *Assurance* (Jaminan) : Di KSPPS BMT NU Pakong memiliki karyawan pelayanan yang baik dan cakap dalam menguasai pekerjaan yang ditanganinya, selain itu juga semua karyawan KSPPS BMT NU Pakong harus tau produk apa saja yang ditawarkan oleh KSPPS BMT NU Pakong. Terutama pada bagian Teller dan *Costomer Service* karena mereka yang setiap hari berinteraksi dengan nasabah, selain membantu nasabah untuk membuka tabungan atau transaksi lain juga tempat nasabah menyampaikan keluhanya. Dengan kemampuan menguasai semua produk KSPPS BMT NU Pakong dan keunggulan-keunggulanya maka dapat membangun kepercayaan nasabah dalam melakukan kerjasama.
- e. *Emphaty* : Para karyawan KSPPS BMT NU Pakong dalam melayani nasabahnya tidak melakukan *diskriminatif* (membeda bedakan) antara satu nabah dengan nasabah yang lainnya, karena semua nasabah adalah anggota dari KSPPS BMT NU Pakong tersebut.



## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis pelayanan karyawan pada produk tabungan di BMT NU cabng Pakong (Studi kasus layanan antar jemput tabungan), penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlu adanya peningkatan dan pengembangan Standar Operasional KSPPS BMT NU cabang Pakong agar terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga nasabah akan terus merasa puas dengan kinerja para karyawan, penyusunan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) Pelayanan sudah berjalan secara maksimal dengan menjalankan aturan SOP yang telah diterapkan oleh BMT NU cabang Pakong.
2. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT NU Pakong di dasari pada prinsip 4s (senyum, salam, sapa, santun).dan sangat menekuni perinsip pelayanan yaitu: jujur, giat, dan ikhlas. Sedangkan dimensi yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan BMT NU Pakong diantaranya: Tangibles Bukti langsung yang diberikan pihak BMT NU Pakong meliputi fasilitas fisik seperti gedung, kursi tempat nasabah menunggu pelayanan, AC, kartu anggota, buku simpanan wajib dan penampilan karyawan; *Reliability* Keandalan Pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Pakong sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Pelayanan.

**DAFTAR PUSTAKA**

<http://jago.kata.com/arti-kata/pelayanan.html> 8 mei 2020 15:35`

<http://adalah.co.id> diakses Selasa, 04 april 2020.

<http://www.seputarpengetahuan.co.id> di akses 18,mei 2020 pukul 06:23

<Http://www.bmtnujawatimur.com/Diacses> 11.03.2020 pukul 11:00

Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*, Jakarta: Prenamedia Group, 2015.

Mu'tadi, *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Melalui Persepektif Hifdzulmal*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah Surabaya, 2019.

Waluyo, Muhammad Dwi Ari Susanto, Handoyo Djoko, Sari Listyorini, "*Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada KJKS BMT Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem*". Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol. 1 No. 1 Tahun 2012.

Pasal 1 ayat (7) UU No. 21 Tahun 2008 *tentang Perbankan Syariah*.

Muhammad, "Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*, Yogyakarta: UI Press, 2004.

UR yanti. landasan teori BMT .uin suska, 2015

Wawancara dengan kepala kantor BMT NU Pakong Hasyim Asyari. 25 juni 2020 jam 12:12

Wawancara dengan kepala kantor cabang BMT NU Pakong Hasyim As' ari. 25 juni 2020 jam 12:12.