ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN BMT NU CABANG TANAH MERAH BANGKALAN MELALUI PRESPEKTIF *HIFDZUL MĀL*

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu Ekonomi Syariah

Oleh:

MU'TADI

NIM: G74215161

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

SURABAYA

2019

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Mu'tadi
NIM	: G74215161
Fakultas/Prodi	: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul	: Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur Melalui Prespektif *Hifdzul Māl*

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah asli berdasarkan hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang di rujuk sumbernya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya, apabila pernyataan ini tidak sesuai dengan fakta yang ada, maka saya bersedia diminta pertanggung jawaban sebagaimana peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 02 Juli 2019

Mu'tadi
NIM. G74215161

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Mu'tadi NIM G74215161 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 02 Juli 2019

Pembimbing

Dr. H. Muhammad Lathoif Ghozali, Lc., MA
NIP. 197511032005011005

PENGESAHAN

Skripsi yang di tulis oleh Mu'tadi NIM. G074215161 ini telah di pertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Rabu, Tanggal 17 Juli 2019 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu Ekonomi Syariah

Penguji I,	Penguji II,
Dr. H. Muhammad Lathoif Ghozali, Lc., MA	Dr. Hammis Syafaq, M.Fil. I
NIP. 197511032005011005	NIP. 197510162002121001
Penguji III,	Penguji IV,
Deasy Tatriana, MM	Andhy Permadi, M. Kom
NIP. 198312282011012009	NIP. 198110142014031002

Surabaya, 22 Juli 2019

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Dekan,

Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM

NIP. 196212141993031002

KEMENTRIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300 E-mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MU'TADI

NIM : G74215161

Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/EONOMI SYARIAH

E-mail address : Muhtadi540@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

■ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (……)

yang berjudul :

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN BMT NU CABANG TANAH MERAH JAWA TIMUR MELALUI PRESPEKTIF *HIFDZUL MĀL*

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 01 Agustus 2019
Penulis

(Mu'tadi)

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul 'Analisis Terhadap Pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur Melalui Prespektif *Hifdzul Māl*bertujuan untuk menjawab dua pertanyaan, yaitu: 1). Bagaimana sistem pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur dan 2). Bagaimana kepuasan nasabah BMT NU Cabang Tanah Merah menurut prespektif *Hifdzul Māl*

.

Skripsi ini merupakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang telah terkumpul dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan pola induktif.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa sistem pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sudah sangat baik sebab terdapat tiga pelayanan yang diterapkam di BMT NU Cabang Tanah Merah yaitu sistem pelayanan di kantor, sistem pelayanan online dan juga sistem pelayanan jemput bola, dan menurut prespektif *Hifdzul Māl* harta nasabah BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sudah merasa aman dengan sistem pengolaan yang tidak melanggar dari aturan yang terdapat di dalam *Hifdzul Māl,* sehingga nasabah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur selain itu.

Sejalan dengan kesimpulan di atas, peneliti dapat memberikan saran bahwasannya sistem pelayanan online lebih dikembangkan lagi dengan inovasi terbaru baik dari segi tampilan maupun dari segi penambahan fitur, selain itu agar lebih dikembangkan lagi terkait pelayanan online dengan inovasi terbaru baik dari segi tampilan maupun dari segi penambahan fitur. Serta sebaiknya diadakan karyawan khusus (SDM) yang ahli dalam bidang IT yang berfungsi untuk mengelola dan mengawasi aplikasi secara intens. Dengan demikian lembaga keuangan mikro syariah khususnya pada basis koperasi dapat mengembangkan kualitas pelayanan online.

Kata kunci: Pelayanan, Kepuasan Nasabah, dan *Hifdzul Māl*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

COVER.. i
SURAT PERNYATAAN ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING..... iii
PENGESAHAN..... iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI v
ABSTRAK..... vi
DAFTAR ISI vii
DAFTAR GAMBAR..... ix
BAB I..... 1
PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah..... 5
C. Rumusan Masalah..... 6
D. Kajian Pustaka 6
E. Tujuan Penelitian..... 14
F. Kegunaan Hasil Penelitian..... 14
G. Definisi Operasional 15
H. Metode Penelitian..... 17
1. Data yang Dikumpulkan 17
2. Sumber Data 17
3. Teknik Pengumpulan Data..... 19
4. Teknik Pengelolaan Data 20
5. Teknik Analisis Data 21
I. Sistematika Pembahasan 22
BAB II 24
PELAYANAN, KEPUASAN NASABAH DAN *MAQĀṢHID AS-SYARĪ'AH*..... 24
A. Pelayanan..... 24
1. Pengertian Pelayanan 24
2. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik 25
3. Dimensi Kualitas Pelayanan 26
B. Kepuasan Nasabah..... 28
1. Pengertian Kepuasan Nasabah 28
2. Pengukuran kepuasan nasabah 29
3. Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah..... 31
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah..... 32
C. *Maqāṣhid as-Syarī'ah* 34
1. Pengertian *Maqāṣhid as-Syarī'ah*..... 34

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Klasifikasi dan Tingkatan *Maqāṣhid as-Syarī'ah*.....34

BAB III 48
PELAYANAN BMT NU CABANG TANAH MERAH JAWA TIMUR 48
A. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT NU 48

B. Visi dan Misi BMT NU 53

1. Visi.....53

2. Misi 54

3. BMT NU Cabang Tanah Merah memiliki tiga prinsip kerja yaitu; Jujur, Giat, dan Ikhlas. 54

4. Legalitas BMT NU 54

C. Struktur Organisasi BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur 55

D. Produk-Produk BMT NU Tanah Merah Jawa Timu 55

E. Standar Operasional Prosedur BMT NU Cabang Tanah Merah 58

F. Pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur 63

G. Keterangan Anggota BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur 64

BAB IV.....74
ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN BMT NU CABANG TANAH MERAH JAWA TIMUR MELALUI PRESPEKTIF *HIFDZUL MĀL* 74
A. Analisis Sistem Pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur 74

B. Analisis Kepuasan Nasabah BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur Melalu Prespektif *Hifdzul Māl* 76

BAB V 81
KESIMPULAN DAN SARAN.....81
A. Kesimpulan 81

B. Saran 82

DAFTAR PUSTAKA.....84

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar1.3……..55

Gambar1.3……..58

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Harta merupakan salah satu kebutuhan inti dalam kehidupan[1], dimana manusia tidak terpisah darinya.

Sebagaimana terdapat dalam Al-Qur'an:

ٱلْمَالُ وَٱلْبَنُونَ زِينَةُ ٱلْحَيَوٰةِ ٱلدُّنْيَا

Artinya; "harta dan anak – anak merupakan perhiasan kehidupan dunia. (QS. Al – Kahfi (18):46).

Manusia termotivasi untuk mencari harta demi menjaga eksistensinya dan demi menambah kenikmatan materi dan religi, dia tidak boleh berdiri sebagai penghalang anatara dirinya dengan harta. Namun, semua motivasi ini dibatasi dengan tiga syarat, yaitu harta dikumpulkan dengan halal, digunakan terhadap hal-hal yang halal, dan dari harta ini harus dikeluarkan Hak Allah dan masyarakat dimana dia tempat.

Harta yang baik pastinya berasal dari tangan – tangan orang yang cara memilikinya berasal dari pekerjaan yang dianjurkan agama, seperti bekerja di sawah, pabrik, perdagangan, perserikatan dangan operasional yang syar'i, atau dari warian dan hal sejenis.

Perlindungan untuk harta yang baik ini tampak dalam dual berikut: *Pertama,* memiliki hak untuk dijaga dari para musuhnya, baik tindakan pencurian, perampasan, atau tindakan lain yang memakan harta orang lain (baik

[1] Ahmad Al-Mursi Husain Jauhar, *Maqa>s{hid as-Syari>'ah.* (Jakarta: Amzah 2009).167

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dilakukan oleh orang muslimin maupun non muslimin) dengan cara yanh batil, seperti merampok, menipu, memonopoli.

Kedua, harta terdebut dipergnakan untuk hal – hal yang mubah, tanpa ada unsur mubzir atau menipu untuk hal – hal yang dihalalkan Allah. Maka harta tidak dimanfaatkan untuk kefasikan, minuman keras, atau berjudi.[2]

Oleh sebab itu kebanyakan masyarakat menyimpan uangnya di Bank ataupun lembaga keuangan akan seperti di negara yang mayoritas muslim ini kebanyakan masyarakat menyimpan uanagnya di lembaga keuangan syariah khususnya masyarakat tanah merah karena sebab disana sudah terdapat Baitul Mal wattamwil yang mengelola keuangan masyarakat sesuai dengan landasan syar'i.

Semakin maraknya persaingan lembaga keuangan konvensional dengan lembaga keungan syariah membuat masyarakat untuk berfikir dua kali dalam menentukan pilihan sebab terlalu banyak isu – isu yang tersebar dalam kalangan masyarakat bahwasannya pelayaan yang diberikan oleh lembaga keuangan konvensional lebih berkualitas dan lebih memuaskan dibandingkan lembaga keuangan syariah.

Sudah tidak asing lagi bahwasannya kepuasan dan tidak puasanya nasabah adalah menjadi tolak ukur maju tidaknya suatu lembaga keuangan, pelayanan yang diharapan 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 puasa.

[2] Ibid., 171

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

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 dan pengalaman dengan pelanggan lain. Ini akan menjadi refrensi 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.[3]

Nasaba memang harus diberikan pelayanan sesuai dengan harapan yang mereka harapkan, karena apabila mereka diabaikan atau diberikan pelayanan yag kuang 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 dalam suatu lembaga keuangan syariah akan menjadi iklan baik buruknya lembaga keuangan syariah.

Kepuasan pelayanan yang didapat oleh nasabah akan menjadi pendorong kepercayaan nasabah terhadap kulitas 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

[3] Handi Irawan, *10 prinsip kepuasan pelanggan.* (Jakarta:PT Elex Media komputindo 2002).2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelayanan lembaga keuangan memang harus benar-enar menjaga kualitasnya untuk mempertahankan ataupun meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan syariah khususnya BMT NU Jawa Timur.

BMT NU adalah sebuah lembaga keuangan yang berbadan hukum koperasi simpan pinjam. Di Indonesia lembaga ini belakangan ini akan popular seiring dengan semangat umat islam untuk mencari model ekonomi alternatif pasca krisis ekonomi tahun 1997. Kemunculan BMT merupakan usaha sadar untuk memberdayakan ekonomi masyarakat. BMT NU lahir karena semakin merajalelanya praktik rentenir dengan bunga hingga 50 persen perbulan yang nyata-nyata tercekik usaha masyarakat khususnya masyarakat muslim sehingga sulit untuk berkembang.[4] Oleh sebab itu semakin pesatnya BMT NU maka pimpinan pusat punya inisiatif untuk membangun BMT NU di Tanah Merah Bangkalan melihat keadaan masyarakat Tanah Merah yang benar-benar membutuhkan adanya BMT karena dari dulu yang ada di Tanah Merah hanya lembaga keuangan konvansional, sedangkan sistem yang dipraktekkan tidak sesuai dengan harapan masyarakat sehingga dengan adanya BMT NU di Tanah Merah Bangkalan membuat masyarakat Tanah Merah merasa lebih mudah melakukan simpan pinjam, dan juga menabung karena yang dipraktekkan oleh BMT NU sesuai dengan syariat Islam.

Penelitian tentang indeks kepuasan nasabah terhadap pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah sangat perlu untuk menjadi bahan evaluasi terhadap perusahaan, karena tolak ukur maju tidaknya suatu perusahaan dilihat bagaimana

[4] NUOnline:5 Agustus 2007;12:45.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

respon nasabah terhadap pelayanan yang diberikan khususnya BMT NU Cabang Tanah Merah.

Sehubungan hal diatas peneliti ingin melakukan penelitian terhadap nasabah BMT NU Cabang Tanah Merah dengan topik **"Analisi Indeks Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Bangkalan Melalui Prespektif *Hifdzul Māl*"**

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Indentifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut;

a. Belum diketahuinya kualitas pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Bangkalan.

b. Belum diketahuinya tingkat kepuasan Nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Cabang Tanah Merah Bangkalan.

c. Belum diketahuinya faktor kepuasan nasabah terhadap pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Bangkalan.

d. Belum diketahui sesuai tidaknya pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Bangkalan menurut prespektif *Hifdzul Māl.*

2. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka peneliti membatasi masalah pada pokok batasan yaitu;

sistem pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur.

kepuasan nasabah BMT NU Cabang Tanah Merah menurut prespektif *Hifdzul Māl*..

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas maka timbul beberapa rumusan masalah yaitu;

1. Bagaimana sistem pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur?
2. Bagaimana kepuasan nasabah BMT NU Cabang Tanah Merah menurut prespektif *Hifdzul Māl*?

D. Kajian Pustaka

Berdasarkan pencarian kajian pustaka yang telah dilakukan oleh penulis, berikut terdapat beberapa penelitian terlebih dahulu yang relevan terkait masalah yang akan dibahas oleh penulis. Tujuan dengan adanya kajian pustaka ini digunakan untuk menghindari adanya tindakan plagiarisme dan menghindari dan kesamaan pembahasan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang dianggap diantara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Aan Finarti dan purnama putra dalam jurnal yang berjudul "*Implementasi Maqashid Al-Syariah Terhadap Pelaksanaan CSR Bank Islam: Studi kasus pada PT. Bank BRI Sraiah".* Dalam penelitian ini adalah bertujuan untuk mengetahui implementasi program CSR pada BRI Syariah dengan menggunakan prespektif *Maqāṣhid as-Syarī'ah.* Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelaksanaan CSR dan BRI Syariah terdapat indikasi dengan perilaku yang sesuai *Maqāṣhid as-Syarī'ah.* Persamaan dan perbedaan dalam penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama-sama menggunakan *Maqāṣhid as-Syarī'ah* sebagai perspektif pemikiran. Namun

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penulis menggunakan CSR pada PT. Bank BRI Syariah sebagai objek penelitian sedangkan sedangkan penulis menggunakan objek BMT NU Jawa Timur Cabang Tanah Merah Bangkalan dan pihak-pihak terkait sebagai objek penelitiannya.[5]

2. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Iva Nurfarida dan Rita Indah Mustikowati yang berjudul "peranan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dalam membangun kepercayaan nasabah bank syariah". Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis tentang kualitas layanan perbankan syariah dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah serta membangun kepercayaan terhadap nasabah. Hasil dari penelitian tersebut yaitu kualitas layanan mampu memberikan efek secara langsung terhadap pembentukan kepercayaan, selain itu juga memberikan efek secara tidak langsung yaitu melalui pembentukan kepuasan pelanggan, yang selanjutnya akan menentukan kepercayaan nasabah. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu penelitian dilakukan di tiga Bank Syariah (Bank Syariah Mandiri, Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah), sedangkan penulis melakukan penelitian di BMT NU Jawa Timur Cabang Tanah Merah Bangkalan. Selain itu, perbedaan pada penelitian tersebut yaitu pada pembahasan tentang kepuasan nasabah secara umum dengan membandingkan dengan perbankan konvensional sedangkan penulis membahas tentang tingkat kepuasan melalui nilai *Maqāshid Syariah* khususnya perlindungan harta benda sedangkan persamaan dalam

[5] Aan Finarti dan Purnama Putra, "Implementasi Maqashid Al-Syari'ah Terhadap Pelaksanaan CSR Bank Islam: Studi Kasus Pada PT. Bank BRI Syariah", Share, E-ISSN: 2549-0648, Vol. 4,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang peran lembaga keuangan maupun perbankan syariah dalam membangun kepuasan nasabah.[6]

3. Penelitian yang dilakukan oleh Kuncoro Hadi dalam jurnal yang berjudul "*Implementasi Maqāṣhid as-Syarī'ah Sebagai Indikator Perusahaan Islami"* tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui indikator utama perusahaan islami yang sesuai dengan *Maqāṣhid as-Syarī'ah.* Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa implementasi *Maqāṣhid as-Syarī'ah* sebagai indikator perusahaan islami adalah kepatuhan syariah, peningkatan sumber daya insani, penggunaan manajemen insani, orientasi bisnis adalah keberkahan dan keuntungan, dan pengelolaan keuangan menggunakan manajemen keuangan syariah. Persamaan penelitian tersebut adalah sama-sama menggunakan nilai-nilai *Maqāṣhid as-Syarī'ah.* Sedangkan perbedaan peneltian tersebut adalah metode penelitian yang digunakan oleh peneliti tersebut ialah menggunakan studi literatur dengan menurunkan faktor menjadi indikator, sedangan penulis menggunkan studi literatur dan lapangan untuk mengumpulkan berbagai informasi berdasarkan responden pihak-pihak terkait di BMT NU Jawa Timur Tanah Merah Bangkalan.[7]

4. Penelitian yang dilakukan oleh Moh Nasuka dalam jurnal yang berjudul "*Peningkatan Loyalis Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan dengan Layanan Inti (Suatu Pendekatan Konsep Islamic Marketing)".* Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan tentang konsep pengukuran

[6] Iva Nurdiana Nurfarida dan Rita Indah Mustikowati, "Peranan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Membangun Kepercayaan Nasabah Bank Syariah", Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis Vol. 1, No. 2, (2014).

[7] Kuncoro Hadi, "Implementasi Maqa>s{hid as-Syari>'ah Sebagai Indikator Perusahaan Islami", Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Pranata Sosial, Vol. 1, No. 3, (Maret, 2012).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepuasan pelanggan dengan layanan inti (*customer satifaction with the core service)* dengan menggunakan prinsip-prinsip dasar syariah Islam. Hasil dari penelitian tersebut ialah pendekatan konsep *Islamic Marketing* yang berdasarkan teori *Maqāṣhid as-Syarī'ah* dapat digunakan sebagai strategi pemasaran dalam mempertahankan persaingan dalam industri perguruan tinggi maupun perusahaan barang dan jasa lainnya. Persamaan dalam penelitian tersebut adalah membahas tentang kepuasan pelanggan menggunakan pendekatan nilai *Maqāṣhid as-Syarī'ah.* Sedangkan perbedaannya yaitu peneliti menganalisis tentang peningkatan loyalis pelanggan dengan layanan inti sedangan penulis menganalisis tentang indeks kepuasan nasaba terhadap pelayanan BMT.[8]

5. Penelitian yang dilakukan oleh Fandy Rizki Febriadi dalam jurnalnya yang berjudul "Aplikasi *Maqāṣhid as-Syarī'ah* dalam Bidang Perbankan Syariah". Dalam jurnal tersebut menjelaskan tujuan penelitian tersebut yaitu untuk mengetahui pengertian dan urgensi *maqāshid syariah* serta untuk mengetahui aplikasi *Maqāṣhid as-Syarī'ah* dalam bidang perbankan syariah. Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa lahirnya bank syariah ditujukan untuk mencapai dan mewujudkan kesejahteraan umat secara luas dunia dan akhirat dengan memenuhi lima kebutuhan dasar manusia yaitu *pertama,*menjaga agama dengan berdasarkan Al-Qur'an, Hadist, dan hokum islam lainnya sebagai pedoman dalam menjalankan segala system operasional ddan produknya. *Kedua,* menjaga jiwa yang

[8] Moh Nasuka, "Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan dengan Layanan Inti (Suatu Pendekatan Konsep Islamic Marketing)", Jurnal Syari'ah dan Hukum Diktum, Volume 15, Nomor 2, (Desember, 2017).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mana antara kedua belah pihak antara pihak Bank dn Nasabah dituntut untuk selalu bersikap saling menghargai dan amanah. *Ketiga,* menjaga akal pikiran damana antara dua belah pihak saling berdiskusi terkait produk yang dijalankan tanpa adanya saling mendzalimi dari salah satu pihak. *Keempat,* menjaga harta dimana pihak bank dalam mengalokasikan dana secara halal dan melakukan sistem profit sewajarnya serta memberlakukan zakat guna membersihkan harta nasabah. Dan *kelima,* menjaga keturunan dimana berdasarkan keempat nilai diatasdijamin kehalalannya akan berdampak baik bagi keluarga dan keturunan yang dinafkahi.[9]

6. Penelitian yang dilakukan M. Nur Arianto Al Arif dalam jurnalnya pada tahun 2010 yang berjudul "Perilaku Konsumen Muslim Dalam Memaksimumkan Kepuasan". Tujuan dari penelitian tersebut yaitu untuk menganalisis serta membandingkan teori kepuasan konsumen secara konvensional dengan teori kepuasan secara islam dengan menyajikan kurva indeferen. Hasil dari penelitian tersebut menjelasan bahwa semua orang memiliki tingkat kepuasan tersendiri, yang mana tingkat kepuasan secara konvensional tersebut hanya terbatasi oleh tingkat anggaran yang dimiliki. Sedangan kepuasan konsumen muslim tidaklah cukup hanya dengan garis anggaran semata, melainkan disertai dengan batasan syariat sebagaimana yang dimaksud yaitu larangan mengkonsumsi barang-barang yang haram, larangan menerima riba, dan kewajiban mengeluarkan zakat dari penghasilannya. Batasan anggaran dan syariat ini dirumuskan menjadi garis

[9] Sandy Rizki Febriadi, "Aplikasi Maqa>s{hid as-Syari>'ah dalam Bidang Perbankan Syariah", Amwaluna, E-ISSN: 2540-8402, Vol. 1, No. 2, (Juli, 2017).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

anggaran dan syariat (*Budget and Syariah Costraint (BSC)*). Posisi garis anggaran dan syariah bila digambarkan secara grafis lebih rendah bila dibandingkan dengan garis anggaran. Perbedaan dalam penelitian tersebut dengan penulis yaitu membahas teori kepuasan konsumen secara umum, sedangkan penulis menggunakan objek penelitian di ruang lingkup BMT NU Jawa Timur Tanah Merah Bangkalan. Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama meneliti tentang memaksimumkan kepuasan konsumen.[10]

7. Penelitian yang dilakukan oleh Ali Rama dan Makhlani dalam jurnal yang berjudul "Pembangunan Ekonomi dalam Tujuan *Maqāṣhid as-Syarī'ah".* Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi guna menjaga dan melestarikan lima unsur pokok penunjang kehidupan manusia yang terdapat dalam *Maqāṣhid as-Syarī'ah,* yang mana selanjutnya fokus pada pembangunan ekonomi yang tidak hanya pada pembangunan material saja, melainkan juga menempatkan manusia sebagai subjek dan objek utama dalam kaitannya sebagai *khalifah* Allah di bumi. Hasil dari penelitian ini teori dan model pembangunan yang diterapkan di dunia barat sangat dipengaruhi oleh nilai-nilai sekularisme, liberalisme dan kapitalisme yang sudah menjadi *wordview* sebagian besar masyarakat barat. Sementara dunia muslim justru menjadikan agama sebagai faktor utama dalam pembangunan ekonomi. Oleh karena itu, pembangunan ekonomi yang seharusnya diterapkan di dunia muslim harus berbasis pada *Maqāṣhid as-Syarī'ah* yaitu terciptanya keadilan distribusi melalui terpenuhinya seluruh

[10] M. Nur Arianto Al Arif, "Perilaku Konsumen Muslim Dalam Memaksimumkan Kepuasan", Jurnal Sosio-Religia LinkSas Yogyakarta, Vo. 9, No. 2, (2010).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kebutuhan dasar manusia agar dapat menjaga kemaslahatan kaehidupan manusia.[11]

8. Penelitian yang dikaukan oleh Maftukhatusolikhah dalam jurnal yang berjudul "*Mempertimbangkan Tingkat Maqoshid Asy-Syariah dalam Penentuan Anggaran Belanja Pemerintah (Evaluasi Terhaddap APBN 2008-2013)".* Tujuan penelitian ini antara lain untuk mengetahui kedudukan *Maqāṣhid as-Syarī'ah* dalam prespektif ekonomi islam, mengetahui prespektif *Maqāṣhid as-Syarī'ah* dalam penentuan anggaran belanja pemerintah, serta mengetahui sistem distribusi APBN dalam prespektif *Maqāṣhid as-Syarī'ah.* Dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa penentuan anggaran belanja pemerintah dapat dikatakan belum menggambarkan tingkat *Maqāṣhid as-Syarī'ah* yang ada, atau masih berada pada tingkat yang moderat dalam penelitian ini adalah menganalisis subjek penelitian menggunakan nilai *Maqāṣhid as-Syarī'ah.* Sedangkan perbedaannya terletak pada penelitian terdahulu menganalisis anggaran belanja pemerintah dalam prespektif *Maqāṣhid as-Syarī'ah* sedangkan penulis tentang indeks kepuasan nasabah BMT NU Jawa Timur Tanah Merah bangkalan.[12]

9. Penelitian yang dilakukan oleh Suherman dalam jurnal yang berjudul "*Penerapan Prinsip Bagi Hasil Pada Perbankan Syariah Sebuah Pendekatan Al-Maqoshid Al-Syariah".* Tujuan penelitian tersebut adalah untuk

---

[11] Ali Rama dan Makhlani, "Pembangunan Ekonomi dalam Tinjauan *Maqa>s{hid as-Syari>'ah*", Dialog Vol. 36, No. 1, (Agustus, 2013).

[12] Maftukhatusolikhah, "Mempertimbangkan Tingkat Maqasid asy-Syari'ah dalam Penentuan Anggaran Belanja Pemerintah (Evaluasi terhadap APBN 2008-2013)", Intizar Vol. 21, No. 1, (2015).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

meneliti lebih mendalam mengenai pembagian bagi hasil yang dilakukan oleh perbankan syariah yang menggunakan pendekatan *Maqāṣhid as-Syarī'ah.* Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa sistem pembagian bagi hasil di perbankan syariah belum sesuai dengan nilai-nilai islam karena banyak terjadi monopoli penetapan nisbah oleh pihak bank. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dibahas oleh penulis sama-sama menggunakan pendekatan *Maqāṣhid as-Syarī'ah* sedangkan perbedaan pada penelitian tersebut adalah peneliti menganalisis tentang penerapan bagi hasil pada bank syariah sedangkan penulis menganalisis tentang indeks kepuasan nasabah terhada pelayanan BMT NU Jawa Timur Tanah Merah Bangkalan.[13]

10. Penelitian yang dilakukan oleh Dedi Hartawan dalam jurnalnya yang berjudul "Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang)". Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pengaruh penggunaan internet terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah Cabang Palembang. Hasil dari penelitian tersebut bahwa internet banking berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah Cabang Palembang. Perbedaan dari penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dibahas oleh penulis adalah metode penelitian dimana dalam penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif regresi linier sederhana sedangkan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif.

[13] Suherman, "Penerapan Prinsip Bagi Hasil pada Perbankan Syariah Sebuah Pendekatan Al-Maqasidu Al-Syariah", Al Mashlahah Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam Vol. 2, No. 03, (2014).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain itu perbedaannya juga terletak pada objek penelitian dimana dalam penelitian tersebut fokus pada internet banking sedangkan penulis lebih universal yaitu tentang kepuasan pelayanan tetapi dalam persamaan dalam penelitian tersebut dengan yang akan dibahas oleh penulis yaitu variabel yang dibahas. sama-sama membahas kepuasan.[14]

E. Tujuan Penelitian

Berasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang diharapkan oleh penulis dalam penelitian tersebut yaitu Mengetahui sejauh mana kepusan nasabah terhadap pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Bangkalam dan untuk mengetahui fakor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Bangkalan.

F. Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat dan dapat berguna dalam dua aspek anatara lain.

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menmbah informasi dan khasanah mengenai indeks kepuasan nasabah, sumbang pemikiran serta sebagai bahan masukan untuk mendukung dasar teori penelitian yang sejenis dan relevan.

b. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai refrensi atau perbandingan untuk penelitian-penelitian yang selanjutnya.

[14] Dedi Hartawan, "Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang)", I-Economic Vol.3. No 2. (Desember 2017).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. **Manfaat Praktis**

a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada peneliti karena menerapkan ilmu yang sudah didapatkan selama di bangku kuliah sehingga dapat diaplikasikan dalam penelitian dan menambah pengalaman serta pengetahuan.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini daharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan kepada masyarakat tentang teori kepuasan konsumen berdasarkan maqashid syriah khususnya pada nilai perlindungan harta benda.

c. Bagi BMT NU Cabang Tanah Merah Bangkalan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada pihak pimpinan BMT NU Cabang Tanah Merah Bangkalan untuk mengevaluasi dan meningkatkan layanan yang terdapat di lembaga tersebut.

G. Definisi Operasional

Untuk memudahkan dan memahamu isi dari penelitian ini, maka penulis menjelaskan pengertian dari beberapa istilah berikut antara lain:

1. BMT *(Baitul Maal wa at-Tamwil)*

BMT merupakan lembaga keuangan mikro syariah non perbankan yang cara pengoprasiannya menggunakan prinsip bagi hasil, menumbuhkembangkan bisnis mikro yang kecil dalam rangka mengangkat martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin. Kegiatan tersebut di dalamnya mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha bawah dan kecil seperti mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan.

2. Kepuasan

Kepuasan merupakan upaya pemenuhan suatu barang atau jasa atau dapat juga diartikan membuat sesuatu menjadi memadai, sedangkan definisi kepuasan konsumen merupakan hasil dari perbandingan harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya dirasakan konsumen terhadap suatu produk[15].

3. Pelayanan

Pelayanan meruapakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.[16] Usaha mengoptimalkan pelayanan dalam penelitian kali ini lebih mengarah pada usaha meningkatkan kepuasan nasabah melalui nilai *hifdzu al-maal* (menjaga harta), yang mana kepuasan nasabah tersebut dalam prespektif *Maqāṣhid as-Syarī'ah* dengan berpedoman syariat Islam dari dalil *naqliyah, aqliyah* maupun *qouliyah.*

4. *Maqāṣhid as-Syarī'ah*

Maqāṣhid as-Syarī'ah merupakan suatu konsep dimana memiliki tujuan untuk kemaslahatan dan kesejahteraan masyarakat sesuai syariat islam dengan memenuhi lima kebutuhan dasar yaitu menjaga agama, jiwa, akal pikiran, keturunan, dan harta.[17] Yang akan ditulis oleh penulis yaitu

---

[15] Philip kottler & Keller, *Manajemen Pemasaran* (13 ed.). Jakarta: Erlangga, 2008 h.139
[16] Atep Adya, Dasar - Dasar Pelayanan Prima , cetakan ke-II, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), 27.
[17] Ali Rama dan Makhlani, *Pembangunan Ekonomi dalam Tinjauan Maqashid Syariah*', Dialog Vol. 36 No. 1, (2013), 39.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

fokus pada *Hifdzul Māl*yang berarti menjaga harta dengan berdasarkan Al-Qur'an, dan hukum Islam lainnya sebagai pedoman dalam memanfaatkan harta dan sistem operasional produk dari perbankan dan keuangan syariah. Dalam penelitian ini, terdapat beberapa indikator dalam *Hifdzul Māl*yang akan digunakan oleh penulis antara lain: 1) maslahat, yang berarti membawa perubahan dan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi, 2) Adil mengedepankan implementasi Zakat, Infaq dan Shadaqah, 3) Amanah, menjaga keamanan dalam bertransaksi serta menjaga privasi nasabah, 4) Sumber daya manusia, semangat untuk memberikan dan memprioritaskan kepuasan nasabah.

H. Metode Penelitian

Data penelitian menggunakan gambaran penelitian kualitatif yang dijelaskan sebagai berikut;

1. Data yang Dikumpulkan

Data-data megenai kepuasan nasabah BMT NU jika dilihat dari sudut pandang *Hifdzul Māl.* Data ini dikumpulkan melalui obeservasi, wawancara, serta dokumentasi

2. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang diambil secara langsung berdasarkan subjek penelitian. Subjek penelitian dalam penelitian ini merupakan dari dua pihak yaitu

1. Pihak BMT NU Cabang Tanah Merah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur pihak peneliti mengambil dua infoman yaitu kepala cabang dan bagian pelayanan, sebab Kepala cabang dan juga bagian pelayanan sangat berperan terhadap operasional BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur.

1. Nasabah

Peneliti mengambil empat nasabah sebagai informan, dari empat nasabah tersebut peneliti mengambil dari beberapa kalangan yaitu:

Pertama, nasabah yang dari awal berdirinya BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sudah menjadi nasabah, dan juga dilihat dari pekerjaannya sebagai pedagang.

Kedua, nasabah dari kalangan petani dan tidak pernah tau terhadap dunia pendidikan.

Ketiga, Nasabah yang memang ikut serta memasarkan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur terhadap orang-orang sekitar.

Keempat, Nasabah yang daftar karena menerima informasi dari nasabah lain.

dan nasabah. Pengambilan data ini dapat dilakukan dengan cara observasi, wawancara, serta dokumentasi mengenai perihal peran BMT dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui nilai *maqāṣhid as-syarī'ah* khususnya *Hifdzul Māl*sehingga dapat meningkatkan pelayanan demi kepuasan nasabah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Sumber Data Skunder

Sumber data skunder merupakan salah satu sumber data yang berfungsi sebagai pendukung pada penelitian yang diperoleh penelitian melalui sebagai media antara lain buku, jurnal, artikel, dan/atau data yang berasal dari wesite. Data skunder yang digunakan oleh penulis sebagai berikut:

1) *Ekonomi Islam,* karya Sumarin.
2) *Perilaku Konsumen: Prespektif Kontemporer pada Motof Tujuan, dan Keinginan Konsumen,* karya Nugroho J. Setiadi.
3) *Pengambilan Keputusan Konsumen,* karya Sutisna.
4) *Maqāṣhid as-Syarī'ah,* karya Ahmad Al-Mursi Husain Jauhar.
5) *Hukum Ekonomi Islam,* karya Suwardi K. Lubis.
6) *Al-Qur'an dan Sistem Perekonomiannya,* karya Muhtadi Ridwan.

3. **Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang mana peneliti menggunakan berbagai cara guna mendapatkan serta mengumpulkan data harus jelas, spesifik dan mendalam. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif sebagai beriku:

a. Obeservasi, merupakan perngamatan yang dilakukan oleh peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian.[18] Tujuan adanya observasi yaitu untuk menyajikan gambaran secara realistis terhadap kejadian yang terdapat di lapangan, menjawab

[18] Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah,* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 140.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pertanyaan, menganalisis perilaku manusia, dan evaluasi untuk pengukuran aspek tertentu.

b. Wawancara, merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan pada narasumber atau informan secara langsung melalui tatap muka guna memperoleh keterangan dan mendalam.[19] Maka dari itu, peneliti hendak melakukan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada pihak manajemen BMT NU dan Nasabah BMT NU sebagai informan dalam penelitian ini.

c. Metode dokumentasi, atau yang dapat disebut metode dokumenter yaitu metode yang dilakukan untuk menggali data secara historis dalam penelitian.[20] Biasanya data tersebut berupa dokumen baik intern maupun ekstern, yang mana cara pengambilan datanya didapatkan secara tidak langsung dari subjek penelitian.

4. Teknik Pengelolaan Data

a. Reliabilitas data, yaitu melakukan pemeriksaan dari seluruh data kembali dari seluruh data yang diperoleh dari lapangan dengan melakukan pemilihan dan penyederhanaan, kemudian mentransformasikan data yang belum diolah dari lapangan yang mencakup dari segi kelengkapannya serta menyalaraskan antara data yang didapat dengan relevensi penelitian. Reduksi data ini bertujuan untuk memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang lebih spesifik serta memudahkan dan melengkapi data

[19] Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran,* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), 133.
[20] Ibid., 153.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tambahan.[21] Dalam teknik ini penulis akan melakukan analisis dengan mengambil data berdasarkan rumusan masalah saja.

b. Penyajian data, merupakan hasil reduksi yang telah menjadi sekumpulan informasi atau data yang sifatnya lebih mudah dipahami. Dalam langkah ini, peneliti menyusun data yang relevan sesuai kerangka pemaparan yang telah direncanakan dengan rumusan masalah sehingga informasi yang diperoleh akan mudah menjawab permasalaha dalam suatu penelitian.[22]

c. Menarik kesimpulan, merupakan menyimpulkan data berdasarkan analisis data yang telah dilakukan berdasarkan fakta dan kebenaran yang merupakan dari akhir sebuah jawaban dari rumusan masalah.[23]

5. **Teknik Analisis Data**

Data yang telah ditemukan secara akurat berdasarkan fakta di lapangan beserta gambarannya akan dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu analisis yang berasal dari data yang selanjutnya diteliti berdasarkan teori yang ada dan hasil dari permasalahan di lapangan tersebut akan dideskripsikan menggunakan kata-kata secara tertulis. Metode ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan objek penelitian secara sistematis, faktual dan akurat terhadap fakta, serta hubungan antara fenomena yang diselidiki dengan teori yang ada.

---

[21] Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2017), 155.

[22] Ibid., 156

[23] Ibid., 159.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif, dikarenakan peneliti melihat serta membuktikan suatu fenomena sosial yang terjadi secara alamiah, sehingga sesuai atau tidak suatu data yang diperoleh di lapangan tersebut merupakan berdasarkan peristiwa yang sebenarnya. Kemudian data tersebut diolah dan dianalisis menggunakan pola pikir induktif yang mana pola pikir tersebut berpijak berdasarkan fakta yang bersifat khusus lalu diteliti, dianalisis, dan dikumpulkan sehingga pemecahan masalah atau sosial dapat berlaku secara umum.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika kepenulisan pada penelitian ini terbagi beberapa bab dimana setiap bab memiliki sub bab pembahasan sehingga dapat memudahkan pembaca ketika membaca hasil penelitian tersebut.

Bab pertama memuat uraian tentang latar belakang masalah, identifikasi, dan batasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, difinisi operasional, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab kedua memuat tentang kerangka teori yang berisi tentang penjelasan teori sebagai landasan atau kompirasi analisis yang dilakukan dalam penelitian. Dalam kerangka teori ini terdapat uraian optimalisasi *Maqāṣhid as-Syarī'ah* khususnya pada nilai *hifdzu al-maal,* dan perilaku konsumen dalam prespektif Islam.

Bab ketiga memuat tentang data penelitian yang berkaitan dengan variable yang diteliti secara objektif, lengkap, dan jelas. Dalam bab ini akan menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian yaitu BMT NU

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Cabang Tanah Merah Bangkalan, baik sejarah berdirinya BMT beserta gambaran mengenai peran BMT dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui prespektif *hifdzu al-maal.*

Bab empat memuat tentang analisis data dimana dalam bab ini menganalisis hasil dari penelitian yaitu menjawab tentang kepuasan nasabah BMT NU Cabang Tanah Merah Bangkalan terhadap pelayanan melalui nilai *hifdzu al-maal.*

Bab kelima sebagai penutup memuat tentang kesimpulan dan saran dari penelitian. Hal ini juga dapat dijadikan sebagai masukan dan saran bagi BMT NU Cabang Tanah Merah Bangkalan untuk menentukan pengembangan, memaksimalkan kemajuan sebagai objek yang diteliti, selain itu juga dapat dijadikanmasukan dan saran untuk peneliti selanjutnya ketika melakukan penelitian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

PELAYANAN, KEPUASAN NASABAH DAN *MAQĀṢHID AS-SYARĪ'AH*

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik.[24]

Pelayanan merupakan bentuk produk yang terdiri dari aktivitas manfaat, ataupun kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu.[25]

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang tidak kasat mata, tidak dapat diraba, dan melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Pelayanan merupakan serangkaian aktiivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.[26]

Definisi lain menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan nyata dan segera untuk menolong orang lain (pelanggan, mitra kerja, mitra

---

[24] Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Cetakan ke-II* (Jakarta: Elex Media Komputindo 2006), 27

[25] Kolter dan armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (*Priciple Of Management*), edisi 12, (Indonesia: Erlangga, 2018), 266.

[26] Daryanto & Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima, Bintoro* (ed.) (Yogyakarta: Gava Media, 2015), 135.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bisnis, dan sebagainya) , disertai dengan senyuman yang ramah dan tulus.[27] Kasmis mendefinisikan pelayanan sebagai suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi yang bertujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah ataupun anggota. Tindakan tersebut dapat dilakukan secara langsung untuk melayani pelanggan.[28]

Sedangkan pelayanan menurut Usmara "Pelayanan merupakan suatu pernyataan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil)[12.] Dari pengertian yang telah dikemukakan para ahli dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk memberikan kebutuhan anggota dengan tujuan tercapainya pemenuhan rasa puas anggota terhadap layanan yang ada.

2. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Pelayanan yang baik suatu lembaga umumnya memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

a. Tersedianya karyawan yang baik.
b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
e. Mampu berkomunikasi.
f. Memberikan jaminan kerahasaiaan setiap transaksi.

---

[27] Abdul Suharto Majid, *Customer Service dalam Bisnis jasa Transportasi*, (Jakarta: Rjawali Pres, 2009), 35.
[28] Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2006), 3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.

h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).[29]

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas jasa layanan SERVQUAL merupakan dimensi kualitas jasa dimana setiap jasa yang ditawarkan memiliki beberapa aspek yang dapat dipergunakan untuk mengetahui tingkat kualitasnya. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry telah mengidentifikasi lima dimensi pelayanan berkualitas, yaitu:

a. Bukti langsung *(tangibles)*

Definisi bukti langsung *(tangibles)* merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampua sarana dan prasarana, fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya). Perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.[30]

b. Kehandalan (*reliability)*

Kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan nasabah yang

[29] Kasmir, *Etika Costumer Service, (*Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), 34
[30] Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa,* (Jakarta: Selemba Empat, 2001), 148.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua nasabah tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

c. Daya tanggap *(responsiveness)*

Daya tanggap adalah suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas. Memberikan konsumen menunggu tanpa adaya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Daya tanggap juga bisa diartikan keinginan para staf untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.[31]

d. Jaminan *(assurance)*

Definisi jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi *(communication),* kredibilitas *(credibility),* keamanan *(security),* kompetensi *(competence),* dan sopan santun *(coustesy).* Jaminan juga dapat diartikan pengatahuan dan kesopanan dari karyawan, dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan.[32]

e. Empati *(empathy)*

[31] Tjiptono, *Manajemen Jasa*,(Yogyakarta: Andi Offset, 1996), 70.
[32] Philip Kolter, *Manajemen Pemasaran,* (Jakarta: prenhallindo, 1997), 53.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi, yang diberikan kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suaru perusahaa diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah.[33]

B. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Wilkie, mendefinisikan kepuasan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Sementara itu, Engel, at all menyatakan bahwa kepuasan nasabah merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidak puasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.[34]

Menurut Zeihaml et. Al. Yang dikutip oleh Alma, menyatakan *Satisfaction* adalah respon nasabah yang sudah terpenuhui keinginannya. Ada perkiraan terhadap features barang dan jasa, yang telah memberikan tingkat kesenangan tertentu dan nasabah betul-betul puas.[35]

Dari definisi di atas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa kepuasan nasabah itu adalah pemasaran yang timbul setelah mengkonsumsi

[33] Rambat Lupiyoadi, *manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Selemba Empat, 2001), 148.
[34] Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *total Quality Manajement*, (Yogyakarta : Andi, 2003), 102
[35] Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.* (Bandung: Alfabeta, 1992), 231

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sesuatu disertai dengan terpenuhinya harapan pada pembeliannya atau aktivitasnya.

2. Pengukuran kepuasan nasabah

Menurut Philip Kolter ada beberapa kriteria untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu:

a. Kesetiaan

Kesetiaan seseorang terhadap suatu layanan adalah repleksi dari hasil pelayanan yang memuaskan. Ukuran kepuasan dapat diukur kesetiaannya untuk menggunakan produk/jasa tersebut.

b. Keluhan (*komlain*)

Keluhan merupakan suatu keadaan dimana seseorang pelanggan merasa tidak puas dengan keadaan yang diterima dari hasil sebuah produk atau jasa tertentu sehingga dapat menimbulkan larinya pelanggan ketempat lain apabila keluhan ini tidak ditanggapi dengan segera.

c. Partisipasi

Pada dasarnya dapat diukur dari kesadarannya dalam memikul kewajiban menjalankan haknya sebagai pelanggan yang dimiliki dengan rasa tanggung jawab. Ada beberapa metode lain yang dapat dipergunakan perusahaan dalam mengukur atau memantau kepuasan pelanggannya. Kolter mengemukakan empat metode untuk mengkur kepuasan pelanggan.[36]

[36] Muhammad Adam, *Manajemen Pamasaran Jasa*,(Bandung: Alfabeta 2015), 16.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) sistem keluhan dan saran

banyak perusahaan yang membuka kotak saran dan menerima keluhan yang dialami pelanggan. Ada juga perusahaan yang memberi amplop yang telah ditulis alamat perusahaan untuk digunakan menyampaikan saran, keluhan serta kritik. Saran tersebut dapat juga disampaikan melalui kartu komentar, *costumer hot line,* dan telepon bebas pulsa. Informasi ini dapat memeberikan ide dan masukan kepada perusahaan yang memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut.

2) survey kepuasan nasabah

melalui survey perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan baik secara langsung dari pelangan dan sekaligus memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

3) *Ghost Shopping* (pembeli bayangan)

Dalam hal ini perusahaan menyuruh orang tertentu sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaannya sendiri. Pembeli misteri ini melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayanan yang melayaninya. Juga dilaporkn segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) *Lost Customer Analysis* (analisis nasabah yang lari)

Langganan yang hilang, dicoba dihubungi. Mereka diminta untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti atau pindah ke perusahaan lain. Adakah suatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi. Dari kontak semacam ini akan diperoleh informasi dan iklan memperbaiki kinerja perusahaan sendiri agar tidak ada lagi pelanggan yang lari yakni dengan cara meningkatkan kepuasan mereka.[37]

3. Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah

1) Kualitas produk

Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas jika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2) Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang yang sesuai dengan yang diharapkan.

3) Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

[37] Ibid, 17.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

5) Biaya

Pelanggan yang tidk perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendaptkan suatu produk atau jasa, maka pelanggan akan cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.[38]

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan adalah permulaan dari kepuasan nasabah. nasabah akan merasa puas ababila mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Pelayanan yang terbaik pada nasabah dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki layanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan internal maupun standar pelayanan eksternal. Memuaskan kebutuhan nasabah berarti harus memberikan pelayanan berkualitas (*service quality*) kepada nasabah.[39]

Hal ini dapat dibuktikan bahwa kualitas adalah ciri serta sifat dari suatu produk/pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan/yang tersirat. Definisi kualitas yang berpusat pada nasabah, kita dapat mengatakan bahwa seorang penjual telah

[38] Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, (Jakarta : Salemba Empat, 2001), 158

[39] Zuliana Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta : Ekonisia, Ed. I, Cet. III, 2004) 22

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memberikan kualitas bila produk/layanan penjual memenuhi/melebihi harapan.

Seperti yang diungkapkan Philip Kolter dalam bukunya yang berjudul "Manajemen pemasaran" mengatakan bahwa terdapat hubungan erat antara kualitas produk dan pelayanan, kepuasan nasabah dan profitabilitas perusahaan. Semakin tinggi tingkat kualitas produk dan pelayanan menyebabkan semakin tingginya kepuasan nasabah.[40]

Kadangkala nasabah mengalami pelayanan buruk, jika nasabah mendapatkan perlakuan pelayanan dibawah standar yang diharapkan, maka nasabah akan marah, frustasi dan kecewa, sehingga pengalaman nasabah yang negatif tersebut menimbulka rasa ketidakpuasan. Jika seorang yang melayani hangat, bersahabat dan penuh perhatian, maka ia menghormati kita, menyelesaikan keluhan kita. Dengan begitu, nasabah akan berlalu dengan perasaan yang positif, maka nasabah akan puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan perusahaan. Karena pada dasarnya manusia ingin disenangi, dihargai dan diperhatikan.

Dalam hal ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Bila pengalaman lebih kecil dari pada harapan = pelayanan buruk,

Bila pengalaman lebih tinggi dari pada harapan = pelayanan baik.[41]

Oleh karena itu, pelayanan dalam era persaingan bisnis saat ini sangatlah berpengaruh dan terkait dengan kepuasan nasabah. Apalagi

[40] Philip Kolter, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan kontrol,* (Jakarta: Prenhalindo, Jilid, II, 1997), 49

[41] Barrie Hopson & Mike Scally, *Langkah Menuju Sukses Pelayanan yang bermutu,* (Jakarta: Arcan 1997), 2-3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelanggan dalam pra pembelian sangatlah mengharapkan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan penuh dan dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya dengan cepat dan tanpa harus ada waktu menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

C. *Maqāṣhid as-Syarī'ah*

1. Pengertian *Maqāṣhid as-Syarī'ah*

Menurut Ibn Manzur al-Afriqi yang dikutip oleh Muhammad Mufid menerangkan bahwa pengertian *Maqashid* secara bahasa merupakan bentuk plural (*jama'*) yang kata "*Maqshud"* yang berarti menuju, bertujuan, berkeinginan, dan kesengajaan. Adapun *maqashid-maqashid* dalam ilmu gematika bahasa arab disebut dengan *Isim Maf'ul,* yaitu sesuatu yang menjadi objek, oleh karena itu kata tersebut diartikan sebagai "tujuan" atau "beberapa tujuan". Sedangkan kata *as-Syariah* merupakan bentuk subyek dari akar kata *syari'a* yang berarti "jalan menuju sumber air yaitu kehidupan".[42] Jadi secara umum *Maqāṣhid as-Syarī'ah* merupakan segenap tujuan dari hukum-hukum yang mensyaria'atkan Allah SWT terhadap hamba-Nya untuk menciptakan kemaslahatan.

2. Klasifikasi dan Tingkatan *Maqāṣhid as-Syarī'ah*

Menurut Syatibi yang dikutip oleh Muhammad Mufid, *maqoshid* dibagi menjadi dua bagian yaitu *Maqshud asy-Syari'* dan *Maqshud Mukallaf.*

[42] Muhammad Mufid, *Ushul Fiqh EKonomi dan Keuangan Kontemporer dari Teori ke Aplikasi,* (Jakarta: Prenada Media Group, 2016), 165.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kemudian Syatibi menjelaskan bahwa *Maqoshid Asy-Syari'* terdiri empat bagian, yaitu;[43]

a. *Qoshdu asy-Syari' fil wadh'I asy-Syari'ah* (tujuan Allah dalam menetapkan Syariat

Allah menurunkan syariat (aturan hukum) guna untuk menciptakan kemaslahatan dan menghindari kemudharatan bagi manusia itu sendiri, baik di dunia maupun di akhirat. Kemudian *maqoshid* dibagi menjadi tiga tingkatan, yaitu:[44]

1) *Dharuriyat*

Dharuriyat yaitu memelihara kebutuhan yang bersifat esensial bagi kehidupan manusia.[45] Hokum Islam diwujudkan untuk melestarikan dn menjamin terwujudnya kemaslahatan dimana tercakup dalam lima kebutuhan pokok 1) agama (*al-din),* 2) jiwa (*al-nafs*), 3) akal (*al-'aql*), 4) keturunan (*al-nasl*), dan 5) harta (*al-maal*). *Dharuriyat* artinya harus ada demi kemaslahatan hamba, jika tidak ada, maka akan menimbulkan kerusakan, misalnya rukun islam

2) *Hajiyyat*

Hajiyyat yaitu kebutuhan yang tidak bersifat esensial, yang mana kebutuhan tersebut dapat menghindarkan manusia dari

[44] Ibid, 171.
[45] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kesulitan hidupnya.[46] Dalam tingkatan *hajiyyat* ini jika kebutuhan tidak terlaksana, hal itu tidak akan sampai mengancam kebutuhan lima dasar, akan tetapi hanya akan menimbulkan kesulitan bagi manusia. Dalam tingkatan ini berkaitan erat dengan *rukhsah.* Seperti halnya shalat jama' dan shalat qashar bagi seorang musafir atau orang yang sedang beperrgin.

3) *Tahsiniyyat*

Tahsiniyyat yaitu kebutuhn yang menunjang peningkatan martabat manusia dalam masyarakat dan di hadapan Tuhannya sesuai dengan kepatuhan.[47] Dalam *tahsiniyyat* juga ditujukan untuk melengkapi pelaksanaan kewajiban terhadap Tuhan. Kegiatan ini barkaitan erat dengan akhlak terpuji. Jika hak ini tidk dilakukan, maka tidak akan merusak eksistensi agama dan juga tidak akan mempersulit seseorang dalam melakukannya.

Berikut gambaran-gambaran komprehensif tentang tujuan syariah menurut lima kebutuhan dasar dan skala prioritasnta masing-masing:

1. Memelihara agama (*hifdzul al-diin*)

Memelihara agama dalam peringkat *dharuriyyat,* yaitu memelihara dan melaksanakan kewajiban keagamaan yang masuk peringkat primer, seperti melaksanakan shalat lima waktu. Kalau shalat itu diabaikan makan akan ternacamlah eksistensi agama. Contoh memelihara agama dalam peringkat *hajiyyat* yaitu shalat jama' dan shalat qashar bagi orang

[46] Ibid, 172.
[47] Ibid, 172.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

musafir. Kalau ketentuan ini tidak dilaksanakan maka tidak akan mengancam eksistensi agama, melainkan hanya akan mempersulit orang yang melakukannya. Sedangkan contoh memelihara agama dalam peringkat *tahsiniyyat,* yaitu menutup aurat, baik di dalam maupun di luar shalat, membersihkan badan, pakaian dan tempat, ketiga ini kerap kaitannya dengan akhlak terpuji. Kalau ini tidak mungkin untuk dilakukan, maka hal ini tidak akan mengancam eksistensi agama dan tidak pula mempersulit bagi orang yang melakukannya.

2. Memelihara jiwa (*Hifdzul al-Nafs*)

Memelihara jiwa dalam peringkat *daruriyyat,* seperti memenuhi kebutuhan pokok berupa makanan dan untuk mempertahankan kehidupan. Kalau kebutuhan pokok ini diabaikan, maka akan berakibat terancamnya eksistensi jiwa manusia, sedaangkan dalam peringkat *hajiyyat,* seperti diperolehkan berburu binatang dan mencari ikan di laut untuk menikmati makanan yang lezat dan halal. Kalau kegiatan ini diabaikan, maka tidak akan mengancam eksistensi manusia, melaikan hanya mempersulit hidupnya. Sedangkan dalam peringkat *tahsiniyyat,* seperti ditetapkannya tata cara makan dan minum, kegiatan ini hanya berhubungan dengan kesopanan dan etika, sama sekali tidak akan mengancam eksistensi jiwa manusia, ataupun tidak mempersulit kehidupan seseorang.

3. Memelihara akal (*Hifdzul al-Aql*)

Memelihara akal dalam peringkat *daruriyyat* seperti diharamkan meminum minuman keras, jika ketentuan ini tidak diindahkan, maka akan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berakibat terancamnya eksistensi akal. Sedangkan dalam peringkat *hajiyyat,* seperti dianjurkan menuntut ilmu pengetahuan. Sekiranya hal itu dilakukan, maka tidak merusak akal, tetapi akan mempersulit seseorang dalam kaitannya dengan pengembangan ilmu pengetahuan. Sedangkan dalam peringkat *tahsiniyyat,* seperti menghindarkan diri dari menghayal atau mendengarka sesuatu yang tidak berfaedah, hal ini erat kaitannya dengan etika, tidak akan mengancam eksistensi akal secara langsung.

4. Memelihara keturunan (*Hifdzul al-nasl*)

Memelihara keturunan dalam *dharuriyyat* seperti disyariatkannya nikah dan diharamkannya berzina. Jika kegiatan ini diabaikan maka akan mengancam pada eksistensi keturunan. Sedangkan dalam peringkat *hajiyyat,* seperti ditetapkannya ketentuan menyebutkan mahar bagi suami pada waktu akad nikah dan diberikan hak talak padanya. Jika mahar itu tidak disebutkan pada waktu akad, maka suami akan mengalami kesulitan, karena ia harus membayar mahar missal, sedangkan dalam kasus talak, suami akan mengalami kesulitan, jika ia tidak menggunakan hak talaknya, padahal situasi rumah tangganya tidak harmonis. Sedangkan dalam peringkat *tahsiniyyat* seperti disyariatkan khitbah atau walimah dalam perkawinan. Hal ini dilakukan dalam rangka melengkapi kegiatan perkawinan. Jika hal ini diabaikan, maka tidak akan mengancam eksistensi keturunan dan tidak pula mempersulit orang yang melakukan perkawinan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Memelihara harta (*Hifdzul Mal*)

Memelihara harta dalam peringkat *dharuriyyat,* seperti syariat tentang cara pemilikan harta dan larangan mengambil harta orang lain dengan cara yang tidak sah, apabila aturan itu dilanggar, maka akan terancam eksistensi harta. Sedangkan dalam peringkat *hajiyyat*, seperti syariat tentang jual beli dengan cara salam. Apabila cara ini tidak dipakai, maka tidak akan terancam eksistensi harta, melainkan akan mempersulit orang yang memerlukan modal. Sedangkan dalam peringkat *tahsiniyyat,* seperti ketentuan tentanf menghindarkan diri dari pengecohan atau penipuan, hal ini erat kaitannya dengan etika bermuamalah atau etika bisnis yang mana akan memperngaruhi pada sah tidaknya jual beli itu, sebab peringkat yang ketiga ini juga merupakan syarat adanya peringkat yang kedua dan pertama.

a. Perlindungan Terhadap Harta Benda

Harta merupakan salah satu kebutuhan inti dalam kehidupan, dimana manusia tidak akan bisa bepisah darinya.

الْمَالُ وَالْبَنُونَ زِينَةُ الْحَيَاةِ الدُّنْيَا

Artinya: Harta dan anak-anak adalah perhiasan kehidupan dunia. (QS. Al-Kahfi (18):46)

Manusia termotivasi untuk mencari harta demi menjaga eksistensinya dan demi menambah kenikmatan materi dan religi, dia tidak boleh berdiri sebagai penghalang antara dirinya dengan harta. Namun, semua motivasi ini dibatasi dengan tiga syarat, yaitu harta

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dikumpulkannya denga cara yang halal, dipergunakan untuk hal-hal yang halal, dan dari harta ini harus dikeluarkan hak Allah dan masyarakat tempat dia hidup.

Setelah itu, barulah dia dapat menikmati harta tersebut sesuka hatinya, namun tanpa ada pemborosan karena pemborosan untuk kenikmatan materi akan mengakibatkan hal sebaliknya, yakni sakitnya tubuh sebagai dari keberlebihan. Allah SWT berfirman,

وَكُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا

Artinya: Makan dan minumlah, dan janganlah berlebihan. (QS. Al-A'raf (7):31)

Cara menhasilkan harta tersebut adalah dengan bekerja dan mewaris, maka seseorang tidak boleh memakan harta orang lain dengan cara yang batil, karena Allah Berfirman,

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا

فَرِيقًا مِنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُون

Artinya: Dan janganlah sebagian kamu memakan harta sebagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada itu hakim, supaya kamu dapat memakan sebagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui. (QS. Al-Baqarah (2) 188).[48]

Apabila seseorang meminjamkan hartanya kepada orang lain dalam bentuk utang, maka dia bisa memilih salah satu diantara tiga kemungkinan berikut;

[48] Ahmad Al-Mursi Husain Jauhar, *Maqa>s{hid as-Syari>'ah,* (Jakarta: Amazah, 2017), 169.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Meminta kembali hartanya tanpa tambahan.
2. Apabila tidak bisa mendapatkannya maka dia harus bersabar dan tidak membebaninya dengan melakukan tagihan.
3. Apabila orang yang memberikan pinjaman adalah orang kaya, dia dapat menyedekahkan pinjaman tersebut kepada peminjam yang dalam keadaan miskin atau payah, karena nikmat harta harus menjadi motivator untuk saling mengasihi, tidak untuk sikap antipasti.

Allah megharamkan perbuatan curang dalam takaran ketika melakukan transaksi pembelian, dan menguranginya ketika melakukan penjualan, sebagaimana firman-Nya,

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِيْنَ ﴿المطففين:١ الَّذِيْنَ إِذَا اكْتَالُواْ عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُوْنَ ﴿المطففين:٢ وَإِذَا كَالُوْهُمْ أَو وَّزَنُوْهُمْ يُخْسِرُوْنَ ﴿المطففين:٣

Artiya: kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang, (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dariorang lain mereka minta dipenuhi, dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi. (QS. Al-Muthaffifin (83) 1-3).[49]

b. Melindungi dan Tidak Menganiaya Harta Serta Mengambilnya dengan Cara yang Batil

1. Hukum *Riswah* (suap) dalam Islam

Riswah adalah memperdagangkan dan mengekploitasi tugas atau sebuah pekerjaan untuk menghasilkan harta secara

[49] Ibid, 170.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

batil. Perbuatan ini adalah haram dan dilarang oleh Islam, karena ia termasuk *suht* (perkara yang dilarag).

Abdullah bin Umar meriwayatkan, *Rasulullah melaknat penyuap (Ar-Rasyi) dan penerima suap (Al-Murtasyi).*(HR. Abu Dawud dan At- Tirmidzi).[50]

Dalam *kasy Al-Qina'*, *Riswah* adalah sesuatu yang diberikan setelah permintaan, sedangkan hadiah diberikan sebelumnya. Adapun *hibah* adalah pemberian tanpa ada ganti atau imbalan.*Shadaqah* adalah harta yang dikeluarkan seseorang dengan alasan untuk mendekatkan diri kepada Allah, seperti zakat. Perbedaan antara *riswah* dan *shadaqah* adalah *shadaqah* diberikan untuk mencari ridha Allah, sedangkan *riswah* diberikan untuk mencapai target duniawi untuk masa sekarang atau secepatya. Adapun hadiah adalah sesuatu yang dipersembahkan kepada orang lain sebagai penghormatan atau untuk memuliakan, seperti yang tertera dalam frman-Nya,

وَإِنِّي مُرْسِلَةٌ إِلَيْهِمْ بِهَدِيَّةٍ

Artinya: Dan sesuangguhnya aku akan mengirim utusan kepada mereka dengan membawa hadiah. (QS. An-Naml (27): 35).[51]

[50] Ibid,191.
[51] Ibid, 193.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Mencuri

Mencuri adalah mengambil harta orang lain tanpa haq dan tanpa sepengetahuan atau persetujuan pemiliknya. Sangsinya, apabila barang yang diambil bernilai seperempat dinar ke atas maka sipencuri harus dipotong tangannya, kaena seorang pencuri mencari tambahan dari penghasilan orang lain yang giat dan besunggug-sungguh dalam bekerja, maka dia harus dihukum potong tangan atau potong kaki. Dengan semikian, penghasilannya dari bekerja akan berkurang dan rezekinya menjadi sempit. Sanksi ini merupakan sanksi yang dapat mengurangi apa yang seharusnya didapatkan seorang pencri; saat dia mencuri tambahan dengan cara yang tidak benar, malah dia mendapatkan sanksi dengan berkurangnya rezeki melalui prosedur yang haq.[52]

Definisi lainnya adalah pengambilan harta yang dilakukan oleh orang yang sudah baligh dengan ukuran *nishab* yang mengharuskan hukum potong tangan atau potong kaki, dilakukan secara rahasia atas harta benda orang lain yang dapat dijadikan modal, yang tidak cepat rusak, dan diambil dari tempat penyimpanannya, seperti definisi yang diungkapkan oleh golongan Syafi'iyyah.

[52] Ibid, 195.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari definisi- definisi di atas, ada beberapa unsur kriminal pencurian yag sudah disepakati, yaitu:

a. Mengambil secara sembunyi-sembunyi.
b. Harta atau sesuatu yang dapat menjadi modal.
c. Harta adalah milik orang lain. Dan ada syarat lain, yaitu harus diambil dari tempat penyimpanan selayaknya, serta sudah mencapai ukuran satu *nishab.*[53]

2. Riba

Riba adalah kelebihan harta tanpa imbalan atau ganti yang disyaratkan, yang terjadi dalam sebuah transaksi (akad) ganti-mengganti harta dengan harta. Dan hal tersebut hukumnya haram.[54]

Islam melarang riba karena bahaya yang dikandungnya, baik bersifat individu, social atau ekonomi, dan di dalamnya jiga tidak ada lagi kata kebaikan untuk jiwa manusia. Ketamakan dan cinta materi menempati posisi riba, serta menyebabkan penimbunan harta dan kekayaan dengan cara yang tidak benar, serta masuk dalam tindak eksploitasi atas jerih payah prang lain. Allah SWT berfirman,

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

[53] Ibid, 196.
[54] Ibid, 197.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Artinya: hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan. (QS. Ali 'Imran (3):130).[55]

3. Had Untuk Tindah Harabah/Qath'u Ath-Thariq (Pembegalan)

Kejahatan *Harabah* termasuk kejahatan yang menyebabkan terjadinya penganiayaan terhadap jiwa dan harta benda, Islam memberikan perhatian yang besar untuk dapat memenuhi rasa aman dan keamanan kepada seluruh manusia.[56]

Sanksi yang diberlakukan untuk semua tindak kejahatan tidak lain adalah untuk menjaga jiwa dan harta benda dari segala macam tindak penganiayaan yang mengancam nyawa atau harta benda tersebut. Jiwa manusia dijaga dan dimuliakan, dan harta yang dihasilkan manusia juga dijaga dan dimuliakan. Maka tindak penganiayaan terhadap keduanya merupakan tindak kejahatan, di mana Islam memberikan sanksi daan hukuman yang sesuai.

Nashnash Alquran telah menjelaskan pengharaman *harabah,* seperti firman Allah SWT,

إِنَّمَا جَزَاءُ الَّذِينَ يُحَارِبُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَيَسْعَوْنَ فِي الْأَرْضِ فَسَادًا أَنْ يُقَتَّلُوا أَوْ يُصَلَّبُوا أَوْ تُقَطَّعَ أَيْدِيهِمْ وَأَرْجُلُهُمْ مِنْ خِلَافٍ أَوْ يُنْفَوْا

[55] Ibid, 198.
[56] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

مِنَ الْأَرْضِ ۚ ذَٰلِكَ لَهُمْ خِزْيٌ فِي الدُّنْيَا ۖ وَلَهُمْ فِي الْآخِرَةِ عَذَابٌ عَظِيمٌ

Artinya: sesungguhnya pembalasan terhadap orang-orang yang memerangi Allah daan Rasul-Nya dan membuat kerusakan di muka bumi, hanyalah mereka dibunuh atau salib, atau dipotong tangan dan kaki mereka dengan bertimbal baik, atau dibuang dari negeri (tempat kediamannya). Yang demikian itu (sebagai) suatu penghinaan untuk mereka di dunia, dan di akhirat mereka beroleh siksaan yang besar. (QS. Al-Ma'idah (5): 33).[57]

Dengan merenungkan sanksi-sanksi tersebut kita dapat memperhatikan adanya tujuan yang bersifat sosial dan urgen, yang tidak melampaui kata 'adil'. Jika si pembegal membunuh, dia harus dihukum bunuh sebagai *had* baginya, maka sanksi seperti ini merupakan hakikat keadilan. Dan jika dia membunuh dan menjarah harta isi korban, maka dia harus disalib sebagai tindakan memberi contoh dan pengajaran, karena kejahatan yang dilakukan adalah kejahatan ganda. Dan dalam sanksi penyaliban ini berarti menghilangkan nyawa si pelaku kejahatan dan juga menjadi pelajaran atau pengajaran kepada orang lain yang beprofesi sama dengan si pelaku. Jika kejahatannya hanya terbatas pada penjarahan harta maka tangan kanan dan kaki kirinya harus dipotong, karena dengan tangan, kekuatan akan menjadi besar, dan dengan kaki dia dapat berlari. Maka sanksi ini jelas merupakan hakikat

[57] Ibid, 200.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keadilan. Namun bila kejahatan yang dilakukannya hanya menakut-nakuti korban, dia harus diasingkan dari daerah tersebut demi menghancurkan kemasyhurannya.[58]

[58] Ibid, 204

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

PELAYANAN BMT NU CABANG TANAH MERAH JAWA TIMUR

A. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT NU

BMT NU lahir berangkat dari sebuah keprihatinan atas kondisi masyarakat sumenep pada umumnya dan masyarakat kecamatan gapura pada khususnya dimana kesejahteraan mereka tidak ada peningkatan secara signifikan, padahal etos kerja mereka cukup tinggi hal ini sesuai dengan lagu Madura *asapok angen abental ombek* (berselimut angina dan berbantal ombak) masyarakat kecamatan Gapura Kab. Sumenep termasuk pekerja keras, suami istri saling bahu membahu memenuhi kebutuhan hidup akan tetapi kerja keras mereka tidak mampu meningkatkan taraf hidupnya. Hal inilah yang membuat Nahdlatul Ulama prihatin. Oleh karenanya, pada tahun 2003 pengurus MWC NU Gapura memberikan tugas kepada lembaga perekonomian adalah masyudi, berangkat dari kesepakatan bersama akhirnya lembaga prekonomian merencanakan program penguatan ekonomi kerakyatan untuk kesejahteraan masyarakat yang Mardhatillah. Sudah barang tentu keinginan tersebut diperlukan adanya upayaa secara konkret, sistematis, dan terpadu guna mengatasi berbagai masalah ekonomi warga.[59]

Untuk mewujudkan program tersebut, serangkaian upaya telah dilakukan oleh lembaga perekonoian MWC NU Gapura, diawali dengan pelatihan kewirausahaan (08-10 April 2003), bincang bersama alumni

[59] Data diperoleh dari sejarah BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur, Tahun 2017, Bangkalan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelatihan guna merumuskan model penguatan ekonomi kerakyatan (13 Juni 2003), temu usaha (21 Nop 2003) lokakarya Tanaman Alternatif selain Tembakau (13 Mei 2004) dan lokakarya perencanaan pembentukan BUMNU (Badan Usaha Mili NU).

Dari lokakarya tersebut akhirnya ditemukan bahwa persoalan yang sedang dihadapi oleh masyrakat adalah lemahnya akses perekonomian, lemahnya pemasaran, dan lemahnya penguasaan teknologi. Selanjutnya peserta lokakarya sepakat bahwa yang perlu pertama kali dientaskan adalah penguatan modal bagi usaha kecil dan mikro yang selama ini kurang mendapatkan akses permodalan dan dikuasai oleh para pemodal besar atau proyek atau praktek rentener yang cenderung mencekik usaha mereka.[60]

Masyudi selaku ketua Lembaga perekonomian NU kala itu, menawarkan gagasan untuk mendirikan Baitul Maal wat Tamwil (BMT), sebagai lembaga keungan mikro syariah yang bergerak di bidang usaha simpan pinjam bagi anggotanya. Gagasan ini berangkat dari sebuah keprihatinan semakin merajalelanya praktek rentenir, informasi yang diterima masyudi saaat itu. Sebanyak 3.311 pedagang kecil di wilayah kecamatan Gapura dan sekitarnya terjerat praktik rentenir maupun "bank harian" dengan tingkat bunga hingga 50 persen dalam sebulan.[61]

Pada awalnya para peserta lokakarya pengurus MWC NU Gapura keberatan dengan ketua lembaga perekonomian untuk mendirikan BMT. Keberatan mereka bukan tanpa alasan, salah satu alasan mendasar bagi mereka karena trauma masa lalu yang seringkali dibentuk lembaga keuangan, ujung-ujungnya uang mereka disalah gunakan. Akhirnya pada 01 Juni 2004 pengurus MWC NU bersama-sama dengan peserta lokakarya menyepakati gagasan untuk mendirikan sebuah usaha simpan pinjam pola syariah yang diberi nama BMT NU (Baitul Maal wat Tamwil Nahdlatul Ulama). Hanya saja berdasarkan keputusan rapat

[60] Ibid.
[61] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengurus MWC NU Gapura pada tanggal 29 April 2007 yang bertempat di Mushalla KH. Dahlan Gapura barat nama BMT Nahdlatul Ulama diubah menjadi BMT Nuansa Umat yang disingkat BMT NU. Perubahan nama tersebut berdasarkan masukan dari Notaris serta pejabat koperasi dan UMKM Kab. Sumenep, bahwa nama Nahdlatul Ulama tidak boleh digunakan oleh lembaga lain tanpa adanya izin tertulis dari Pengurus Besar Nahdlatul Ulama.[62]

Awal perjalanan BMT NU 2004-2005 terdapat kesepakatan, salah satu butir kesepakatan pada saat pendirian adalah legalitas BMT NU diusahakan setalah adanya kemajuan yang siginifikan, prospek yang bagus serta mendapat kepercayaan dari masyarakat. Hal ini dalikukan agar kehadiran BMT NU tidak semakin menambah jumlah badan usaha yang hanya papan nama namun kegiatan usahanya tidak ada. Disamping itu, peserta juga menyepakati saudara masyudi sebagai ketua merangkap skretaris dan darwis bendahara.

Salah satu tantangan terberat bagi pengurus di awal berdirinya adalah meyakinkan kembali seluruh pendiri KJKSS BMT NU. Sebab di awal berdirinya, dari 36 orang yang sepakat untuk mendirikan BMT NU hanya 22 orang yang bersedia membayar simpanan anggota dan hanya terkumpul modal awal sebesar Rp. 400.000,- dan hanya mereka yang kemudian namanya tercatat sebagai anggota pertama sekaligus pendiri. Ke dua pulu dua orang pendiri yaitu: KH. Moh. Ma'ruf (Banjar Barat), KH. Dahlan (Gapura Barat), KH. Fadlail (Gapura Timur), KH. Abd. Basith (Gapura Barat), Drs. Mursyidul Umam (Gapura Timur), KH. Masturi (Gapura Tengah), Moh. Syahid (Gersik Putih), Ruhan, S.Ag (Andulang), Drs. H. Imam Alwi (Batudinding), Fathul Bari (Mandala), KH. Nadzir Mabruri (Beraji), K. Imam Dasuki (Andulang), KH. Nur Iskandar, BA (Gapura Barat), H. Kamalil Ersyad (Gapura Timur), Suroyo (Gapura Timur), Abd. Rasyid (Gapura Timur), H. Faidul

[62] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Mannan (Mandala), Masyhudi Zubaid (Gapura Timur), KH. Syafi'udin (Baban), K. Asmuni (Gapura Tengah), Darwis (Gapura Tengah) dan Masyudi (Andulang).[63]

Kenyataan ini mengharuskan pengurus BMT NU bekerja keras guna meyakinkan mereka dan masyarakat bahwa BMT NU yang dilahirkan benar-benar dapat bermanfaat bagi peningkatan usaha kecil dan menengah dan simpanan mereka akan aman dan menentramkan karena dikelola secara profesional dan bebas dari praktik riba yang diharamkan oleh Allah SWT.

Semangat dan motivasi tinggi dari pengurus yang waktu itu hanya dua orang benar-benar diuji dan memerlukan dedikasi secara total untuk dapat meningkatkan dan mengembangkan BMT NU yang diyakini mampu mengangkat ekonomi usaha kecil dan mikro. Oleh karenanya pengurus hampir tiap malam *door to door* kerumah masyarakat di kecamatan Gapura untuk mengajaknya menjadi anggota BMT, siang sampai sore hari pengurus mencari pinjaman sekaligus menyerahkan pinjamannya sedangkan pada malam hari mencari penabung dan anggota serta mengerjakan administrasi keungan. Awalnya, banyak orang pesimis, hal ini tidak terlepas dari kondisi dan image masyarakat terhadap perjalanan koperasi yang seringkali mati ditengah jalan dan simpanan anggota tidak diketahui nasibnya. Bahkan banyak koperasi yang ujung-ujungnya hanya menguntungkan pengurusnya saja, kondisi inilah yang menjadi tantangan terberat bagi pengurus dalam meyakinkan masyarakat agar mau bergabung dan menabung.[64]

Kerja keras dan dedikasi total pengurus pada tahun 2004 belum banya membuahkan hasil. Hal ini terlihat dari modal awal Rp. 400.000 diawal berdirinya (1 juli 2004) sampai dengan Desember 2004 hanya meningkat menjadi Rp. 2.172.000,- dengan laba bersih yang diperoleh Rp. 42.000,- padahal biaya operasionalnya tidak dibebankan kepada BMT NU

[63] Ibid.
[64] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melainkan dibebankan kepada pengurus sebagai wujud pengorbanan pengurus dengan demikian diawal berdirinya pengurus harus menanggung sendiri biaya operasionalnya sera tidak mendapatkan gaji sepeserpun. Itu semua dilakukan demi kemajuan BMT NU, sementara itu anggota dari 17 orang meningkat menjadi 33 orang.

Melihat kondisi seperti tersebut akhirnya rapat anggota pertama (04 januari 2005) menentukan untuk menambah satu orang lagi pengurus yaitu saudara sudahri yang ditunjuk sebagai skretaris yang sebelumnya dijabat oleh masyudi yang merangkap sebagai ketua, tidak hanya itu rapat anggota juga memutuskan untuk membuka hari layanan yaitu setiap hari selasa dan sabtu mulai jam 09.00 s.d 12.00 WIB dengan menempati salah satu ruangan di kantor MWC NU Gapura. Kesepakatan ini diambil, oleh karena pada tahun 2004 memang tidak ada tempat layanan maupun kantor sebagai pusat kegiatan pengurus selama 2004, pelayanan dilakukan di jalan, pasar, lapangan, maupun rumah anggota yang sedang dilayani. Sedangkan administrasi dikerjakan di rumah masyudi selaku ketua.[65]

Berbagai langkah dan uapaya terus dilakukan dengan semangat pengorbanan dan dedikasi yang maksimal selama dua tahu BMT NU berdiri. Namun ternyata di tahun 2005 kondisi tetap tidak jauh berbeda dengan tahun 2004, perkembangan yang terjadi jauh dari harapan. Hal ini karena masyarakat yang mau bergabung dan menabung masih belum percaya sepenuhnya dan harus berpikir seribu kali untuk menjadi anggota BMT NU, mereka seringkali dihantui dengan kondisi koperasi masa lalu yang selalu gagal dan hanya menguntungkan pengurusnya saja. Kondisi ini membuat pengurus hampir putus asa karena malihat perkembangan yang terjadi tidak sebanding dengan motivasi, dedikasi dan pengorbanan pengurus.

Disini kami hampir putus asa dan berbagai pertanyaan muncul dalam benak pengurus, “benarkah jalan yang ditempuh dengan mendirikan BMT NU?” jika benar kenapa sangat

[65] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

susah untuk mengembangkan BMT NU?" pada saat itulah ada sebuah keajaiban yang tidak bisa dilupakan sepanjang sejarah hidup pengurus yaitu terdapat empat orang ibu-ibu tua, mereka pedagang ikan, pembuat tikar, pedagang bubur, dan soto yang menangis di saat menerima pinjaman dari BMT NU sebesar Rp. 200.000,- dengan jasa pinjaman seikhlasnya. Tangisan ibu-ibu tersebut membuat kami terharu dan kaget. "*ibu-ibu dikasih pinjaman kok nangis?" Tanya masyudi, diantara mereka menjawab,"saya menangis bukan karena sedih dapat pinjaman tapi kami terharu dan kaget kenapa kok baru sekarang saya dipedulikan? Padahal saya sudah bertahun-tahun tidak bisa melepaskan dari jeratan rentenir".* Tangisan ibu-ibu itulah seolah-olah menyadarkan kami bahwa perjuangan ini harus dilanjutkan, kami tidak boleh putus asa kami harus terus belajar dari kegagalan selama ini, kami harus bangkit dan kami bersumpah dalam hati kecil bahwa apapun yang terjadi BMT NU harus terus dikembangkan walaupun banyak rintangan yang menghadang.[66]

Tangisan ibu-ibu pedagang kecil itu benar-benar mampu menggairahkan kembali semangat motivasi dan dedikasi pengurus hingga akhirnya sejak tahun 2006 kehadiran BMT NU mulai terasa perkembangannya dan tangisan tersebut telah memberikan jalan kepada pengurus untuk bisa melalui masa-masa sulit dan Alhamdulillah hingga sekarang tetap eksis. Hal ini terbukti pada akhir tahun 2006 jumlah aset BMT NU sudah mencapai Rp. 30.361.230.17 dengan jumlah anggota 182 orang dan laba bersih Rp. 5.356.282.

B. Visi dan Misi BMT NU

1. Visi

Terwujudnya BMT NU yang jujur, amanah dan professional sehingga anggun dalam layanan, unggul dalam kinerja menuju terbentuknya 100 kantor cabang pada tahun 2026 untuk kemandirian dan kesejahteraan anggota.[67]

[66] Ibid.
[67] Blog BMT NU Jawa Timur, diakses pada 25 Juni 2019, https://bmtnujatim.com/blog/

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. **Misi**

a. Memberikan layanan prima, bina usaha dan solusi kepada anggota sebagai pilihan utama menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai.

b. 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 segment UMKM baik secara perseorangan maupun berbasis jamaah.

e. Mewujudkan pernghimpunan dan penyaluran zakat, infaq, shadaqah, dan waqaf.

f. Menyiapkan dan mengembangkan SDI yang berkualitas, professional, dan memiliki integritas tinggi.

g. Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan sehat serta menajemen yang sesuai prinsip kehati-hatian.

h. Menciptakan kondisi terbaik bagi SDI sebagai tempat kebanggan dalam mengabdi tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah.

i. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan jamaah.[68]

3. BMT NU Cabang Tanah Merah memiliki tiga prinsip kerja yaitu; Jujur, Giat, dan Ikhlas.[69]

4. Legalitas BMT NU

Berikut beberapa legalitas BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur di bawah ini:

[68] Ibid.
[69] Browsur BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Akte Pengesahan Pendirian BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur Dengan Nomor: 10

b. Badan Hukum Nomor: 199.4/11/BH/XVI.26/435.113/2007

c. SIUP Nomor: 503/6731/SIUP-K/435.114/2007

d. TDP Nomor: 123125200588

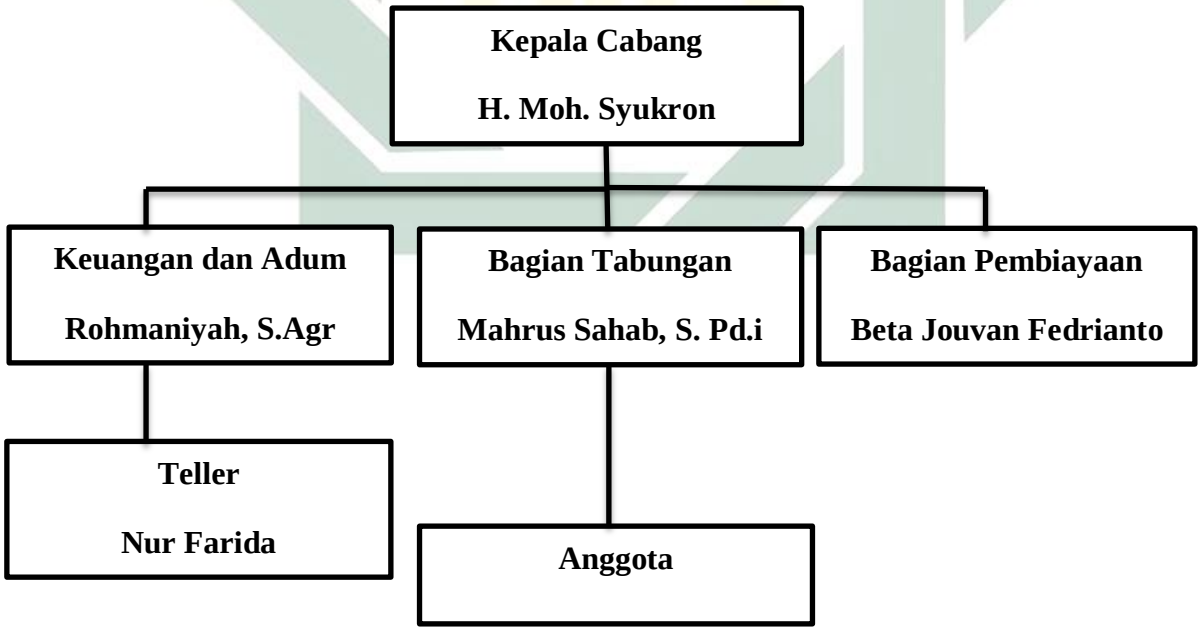
e. NPWP Nomor: 02.599.962.4-608.000.[70]

C. Struktur Organisasi BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur

Berdasarkan surat keputusan Nomor 01/BMT_NU/X/2017 dalam periode 2017-2020 struktur organisasi BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sebagai berikut:

Gambar 1.3

Struktur Organisasi BMT NU Tanah Merah Jawa Timur.[71]



Sumber: diperoleh dari BMT NU Cabang Tanah Merah

D. Produk-Produk BMT NU Tanah Merah Jawa Timu

Dalam produk BMT NU Tanah Merah Jawa Timur terdapat delapan jenis yaitu:

[70]Moh Syukron, sebagai kepala cabang BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur, Wawancara, Bangkalan, 11 April 2019

[71] Data diperoleh dari BMT NU Tanah Merah Jawa Timur, Tahun 2019, Bangkalan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Simpanan Anggota (SIAGA)

SIAGA merupaka simpanan pemilik BMT NU Cabang Tanah Jawa Timur dengan bago hasil yang menguntungkan yaitu 70% dari SHU (maksimal 60% sebagai partisipasi modal dan minimal 10% sebagai dana cadangan). Produk ini menggunakan Akad Musyarokah, SIAGA terdiri dari SIAGA Pokok dibayar satu kali sebesar Rp. 100.000,- SIAGA Wajib dibayar setiap bulan Rp. 20.000,- dan SIAGA Pokok dan Wajib hanya dapat ditarik ketika berhenti dari ke-Anggotaan, sedangkan SIAGA Khusus dapat ditarik setiap bulan januari.[72]

2. Simpanan Berjangka Mudlarabah (SIBERKAH)

SIBERKAH merupakan simpanan dengan keuntungan yang berlimpah dengan bagi hasil 65%, Produk ini menggunakan Akad Mudlarabah, Muthlaqah sorotan minimal Rp. 500.000,- dengan jangka waktu minimal satu tahun.

3. Simpanan Berjangka Wadi'ah Berhadiah (SAJADAH)

Merupakan simpanan dengan keuntungan yang dapat dinikmati diawal dengan memperoleh hadiah langsung tanpa diundi, Produk ini menggunakan Akad Wadiah Yad Al-Dhamanah dan dapat ditarik sesuai dengan kesepakatan bersama.[73]

4. Simpanan Pendidikan Fathonah (SIDIK FATHONAH)

SIDIK FATHONAH merupakan simpanan untuk siswa dan orang tua siswa yang ingin meraih cita-cita pendidikan secara sempurna dengan hasil 45% yang menguntungkan, Produk ini menggunakan Akad Mudlarabah, Muthlaqah, yang dapat disetor kapan saja dan dapat ditarik pada saat Tahun ajaran baru dan semesteran, setoran awal Rp. 2.500,- dan setoran selanjutnya minimal Rp. 500,-.

5. Simpanan Haji dan Umroh (SAHARA)

[72] Blog BMT NU Jawa Timur, diakses pada 25 Juni 2019, https://bmtnujatim.com/blog/.
[73] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

SAHARA merupakan simpanan yang dapat mempermudah menunaikan ibadah Haji dan Umroh dengan memperoleh keuntungan yang berlimpah dengan bagi hasil 65% sebagai bekal tambahan biaya Haji dan Umroh, produk ini menggunakan Akad Mudlarabah Muthlaqah dengan setoran awal minimal Rp.1.000.000,-

6. Simpanan Lebaran (SABAR)

SABAR merupakan simpanan yang bisa mempermudah untuk memenuhi kebutuhan lebaran dengan memperoleh keuntungan dari bagi hasil sebesar 55%, produk ini menggunakan Akad Mudlarabah muthlaqah dengan setoran awal Rp.25.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp.5000,- setoran kapan saja sedangkan penarikan hanya dapat dilakukan pada bulan Ramadhan.

7. Tabungan Mudlarabah (TABAH)

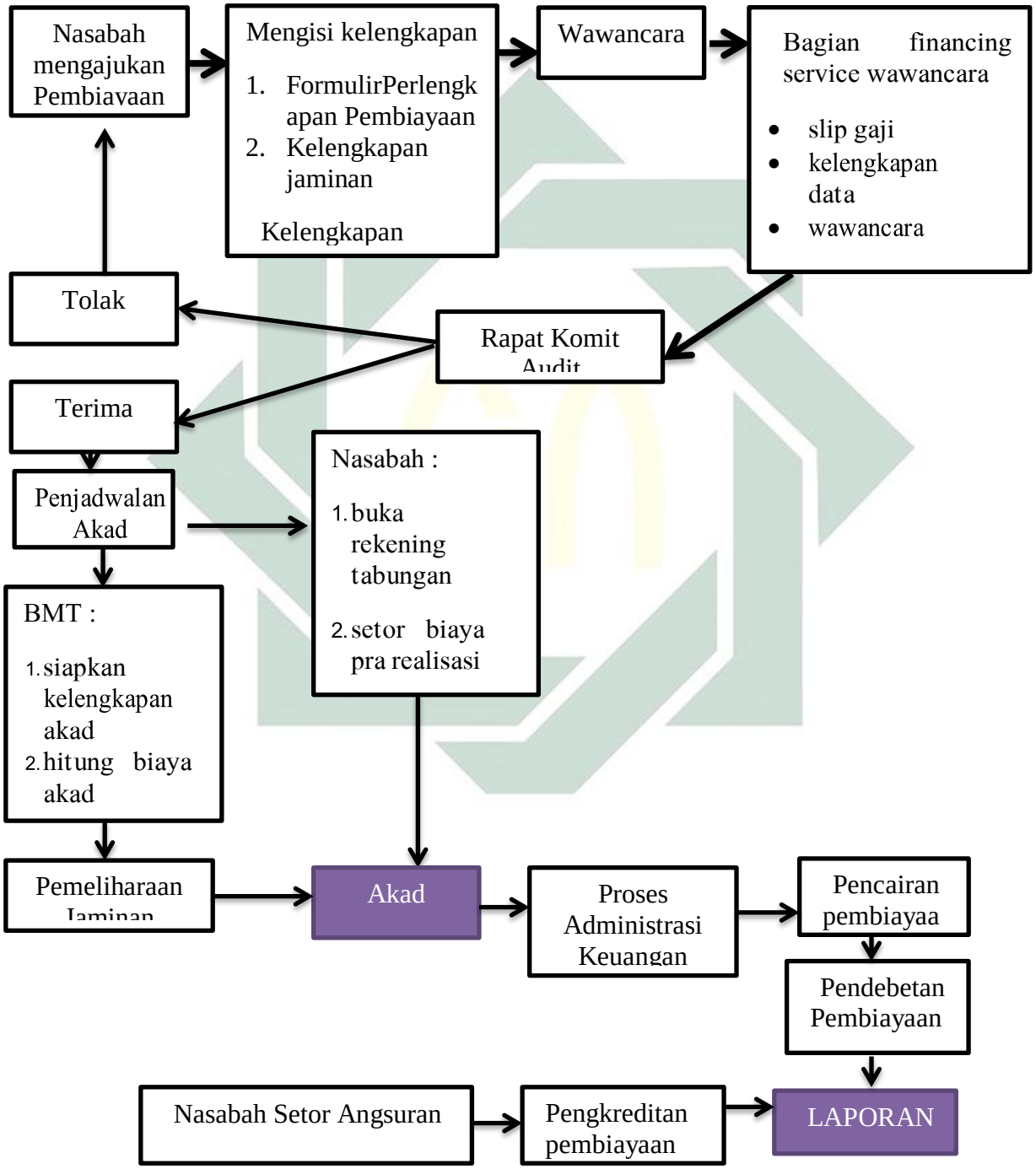
Produk ini merupakan tabungan yang bisa mempermudah untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari karena setoran dan penarikannya dapat dilakukan kapan saja. Setoran awal tabungan ini Rp. 10.000,- dan setoran selanjutnya Rp. 2.500,-. Tabungan ini juga memperoleh keuntungan dari bagi hasil sebesar 40%.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

E. Standar Operasional Prosedur BMT NU Cabang Tanah Merah

Gambar 2.3

Alur Pelayanan BMT NU Tanah Merah Jawa Timur[74]



Sumber: diperoleh dari BMT NU Cabang Tanah

[74] Beta Jouvan Fedrianto, Sebagai bagian pembiayaan, *Wawancara, Bangkalan, 11 Juli 2019*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penjelasan alur prosedur pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sebagai berikut:

1. Nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan datang ke BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur mendapatkan informasi pembiayaan. Namun adakalanya dalam praktek yang dilakukan oleh BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur, mengunakan sistem ”jemput bola”. Jadi bagian marketing dari pihak BMT BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur yang mendatangi calon nasabah yang ingin melakukan pengajuan pembiayaan murabahah.[75]
2. BMT BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur memberikan syarat- syarat yang harus dipenuhi oleh nasabah untuk mendapatkan pembiayaan yang terdiri dari :
   a. Formulir Peromohonan Pembiayaan.
   b. Foto copy KTP Suami dan Isteri atau Wali.
   c. Foto copy Kartu Keluarga.
   d. Foto copy Jaminan (Warkah, BPKB disertai STNK, Sertifikat Tanah disertai SPPT).
   e. Foto copy legalitas badan usaha.
   f. Menjadi anggota mitra usaha.

[75] Moh Syukron, sebagai kepala cabang BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur, Wawancara, Bangkalan, 11 April 2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. Membuka rekening simpanan.

h. Bersedia menandatangani surat-surat terkait dengan pembiayaan.

i. Sedangkan untuk BMT BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur dalam pra akad ini mempersiapkan hal-hal yang terkait.

j. Pembukaan fasilitas nasabah

k. Pemeliharaan jaminan

l. Berkas-berkas untuk akad

Namun untuk nasabah yang ingin melakukan penyimpanan saja cukup dengan membawa berkas-berkas sebagai berikut:

a. Foto Copy KTP

b. Foto Copy Kartu Keluarga

c. Simpanan minimal 25.000

3. Setelah kedua belah pihak memenuhi kewajiban masing-masing, kemudian dilanjutkan dengan perikatan (akad).

4. Proses selanjutnya adalah pencairan pembiayaan. Dana dicairkan melalui rekening nasabah. Dana yang ditransferkan ke rekening nasabah tersebut sudah termasuk dalam potongan untuk simpanan pokok. Dana yang ditransfer ke rekening nasabah ini sudah sepenuhnya mejadi tanggungan nasabah. Jadi dana terebut dipakai untuk membeli apa yang diajukan nasabah di awal permohonan pembiayaan murabahah dilakukan sendiri oleh nasabah tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur

Pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur selama ini kami menggunakan sistem jemput bola, dengan artian BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur setiap hari datang ke setiap nasabah dengan jadwal yang sudah ditentukan sesuai dengan waktu senggang yang dimiliki oleh setiap nasabah, sistem jemput bola dilakukan karena BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur melihat banyak nasabah yang memiliki kesibukan sehingga merasa tidak punya waktu untuk mengantar tabungannya ke kantor, oleh karena itu BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur setiap hari datang dari rumah ke ruma dan juga pasar tanah merah dengan membawa salinan buku tabungan yang dimiliki oleh setiap nasabah.[76]

Sistem jemput bola ini dapat dirasakan oleh seluruh nasabah yang tidak punya banyak waktu untuk datang ke kantor, karena BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur akan datang ke rumah nasabah meskipun lokasi penjemputan jauh, karena itu bentuk dari pengabdian BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur.

Selain itu BMT NU juga memberikan pelayanan secara online yang terdiri dari beberapa pelayanan yaitu:[77]

1. M-BMT NU

[76] Moh Syukron, sebagai kepala Cabang BMT NU Cabang Tanah Merah jawa Timur, *Wawancara*, Bangkalan 10 April 2019.

[77] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

M-BMT NU dapat melihat informasi saldo dan juga informasi pembiayaan yang berlaku di BMT NU, selain itu M-BMT NU juga tersedia untuk melakukan transfer antar Bank dan juga antar rekening BMT NU, bahkan dalam M-BMT NU juga bisa melakukan pembayaran listrik, tlp, pulsa, dll.

2. Registrasi Anggota

Melakukan registrasi anggota di BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur kini sudah bisa dilakukan secara online, anda sudah tidak perlu repot-repot datang ke kantor untuk melakukan registrasi anggota BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur.

3. Aplikasi Tabungan

Membuka rekening tabungan di BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur kini sudah bisa dilakukan secara online, anda sudah tidak perlu repot-repot datang ke kantor untuk membuka rekening tabungan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur.

4. Permohonan Pembiayaan

Ingin pengajuan pembiayaan di BMT NU Cabang Tanah Merah jawa Timur kini sudah bisa dilakukan secara online, anda tidak tidak perlu repot-repot datang ke kantor untuk melakukan pengajuan pembiayaan ke BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur.

G. Keterangan Anggota BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur

1. Data Keterangan Nasabah BMT NU Cabang Janah Merah Jawa Timur

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis di lapangan melalui wawancara terhadap empat anggota nasabah BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur dari beberapa macam kalangan, baik dari pedagang maupun petani sebagai informasi penelitian ini, dapat diketahui bahwa terdapat banyak informasi mengenai ulasan anggota BMT NU Cabang tanah Merah Jawa Timur yang saling berkaitan sehingga dapat memberikan jawaban yang dibutuhkan oleh penulis sebagai berikut.

a. Ibu hotiyah, 36 tahun, tanah merah

Ibu hotiyah merupakan nasabah BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sejak awal tahun berdirinya BMT NU Tanah Merah Jawa Timur, sebelum adanya BMT NU Tanah Merah Jawa Timur ketika mau melakukan penabungan beliau harus datang ke kantor Bank terdekat sehingga waktu untuk bekerja harus berkurang karena harus ke kantor Bank untuk melakukan penabungan, setelah berdirinya BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur Ibu Hotiyah ditawari oleh pegawai BMT NU Cabang Tanah Merah jawa Timur untuk menabung di BMT.

> *Dulu saya sebelum adanya BMT NU Cabang Tanah merah Jawa Timur ini, ketika saya ingin menabung saya harus ke Bank terdekat mas, kadang saya harus membuang banyak waktu saya ketika di Bank antriannya panjang.*[78]

[78] Hotiyah, *Wawancara*, Bangkalan, 10 April 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pihak BMT mejelaskan mengenai pelayanan dan keunggulan dan bahkan kekurangan yang dimiliki oleh BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur, sehingga ibu Hotiyah tertarik untuk menabung di BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur, setelah menabung di BMTI Ibu Hotiyah merasa dimudahkan untuk menabung karena adanya pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur,

> *sekarang saya sudah merasa terbantu dengan adanya BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur mas, sebab pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT sangat baik dan saya tidak perlu buang-buang waktu saya untuk menabung keluar karena pihak BMT yang datang langsung ke lokasi saya kerja di Pasar Tanah Merah.*[79]

Selama menjadi nasabah BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur Ibu Hotiyah masih belum menemukan kekurangan terkhusus dalam pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur

> *Bahkan sampai saat ini dalam segi pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur saya masih belum merasa adanya kekurangan sebab petugas yang bertugas juga ramah, jadi saya merasa dihargai oleh pihak BMT.*[80]

Kepusan pelayanan dirasakan oleh Ibu Hotiyah karena pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT sistem jemput bola dan juga petugas yang ramah terhadap nasabah bahkan petugas BMT juga sangat perhatian terhadap nasabah sehingga nasabah merasa hartanya

[79] Ibid.
[80] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terjaga dengan aman, baik itu dari segi keamanan ataupun pengelolaan dari pihak BMT sehingga nasabah merasa puas dan tidak khawatir terhadap harta yang ia miliki akan hal yang berbau riba.

> *Saya merasa puas mas dengan pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur, sebab pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT sangat baik dan petugasnya juga ramah mas, jadi saya merasa sangat dihargai, selain itu mas saya juga merasa tenang karena harta tabungan saya terjaga dengan aman oleh pihak BMT, bahkan ketika harta tabungan saya perlu untuk mengeluarkan zakat pihak BMT selalu memberitahu dan membantu menghitungkan berapa yang perlu dikeluarkan.*[81]

b. Sutiah, 45 Tahun, Tanah Merah

Ibu Sutiah mengetahui adanya BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur melalui pegawai yang datang ke tokonya di pasar Tanah Merah, Ibu Sutiah tertarik untuk menjadi nasabah BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur setelah dijelaskan secara rinci mengenai pelayanan dan juga produk yang akan diberikan oleh pihak BMT salah satunya yaitu antar jemput tabungan setiap hari, selain itu ketika ingin melakukan penarikan hanya dengan tlp ke pihak BMT maka pihak BMT akan langsung mengantarkan uang sesuai dengan yang diminta oleh Ibu Sutiah.

> *Saya mengetahui adanya BMT NU Cabang Tanah Merah jawa Timur itu sejak awal berdirinya BMT yaitu sejak tahun 2017 setelah petugas BMT datang ke took saya di Pasar, dan saya tertarik menjadi nasabah BMT itu setelah dijelaskan secara rinci oleh pihak BMT mas, akhirnya saya mendaftarkan diri menjadi nasabah meskipun awalnya itu saya hanya sebatas mencoba tetapi setelah merasakan pelayanan sistem jemput bola saya merasa*

[81] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> *terbantu untuk menabung mas dan saya juga tidak perlu buang-buang waktu untuk transaksi.*[82]

Ibu sutiah juga merasa sejauh ini tidak merasakan kekecewaan terhadap pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sebab pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT sangat maksimal dan sangat perhatian terhadap nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman ketika didatangi petugas BMT,

> *tidak mas, sejauh ini saya tidak pernah merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT sebab pelayanannya cukup baik mas, dan saya juga merasa senang jika petugas mampir ke toko.*[83]

Ibu Sutiah merasa puas karena pelayanan pihak BMT dengan sistem jemput bola dan juga merasa hartanya terjaga, sehingga Ibu Sutiah juga tidak khawatir dengan adanya riba, sebab infaq dan zakat juga tersalurkan sebagaimana mestinya.

> *Alhamdulillah mas saya selama ini merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Cabang Tanah Meraah, apalagi dengan adanya sistem jemput bola yang diberikan oleh pihak BMT yang setiap hari membawa salinan buku tabungan, dengan sistem itu saya merasa sangat terabantu dan juga merasakan keamanan terhadap harta tabungan saya, apalagi pihak BMT kadang memberi tahu tentang pengelolaan uang tabungan jadi saya merasa tidak khawatir dari hal yang berbau riba, sebab uang hasil pengelolaan juga tersalurkan terhadap orang-oang yang membutuhkan.*[84]

---

[82] Sutiah, *Wawancara*, Bangkalan, 10 April 2019
[83] Ibid.
[84] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Farah Dewi, 40 tahun, Tanah Merah

Ibu Farah menjadi nasabah BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sejak tahun 2017, Ibu Farah tertarik menjadi nasabah BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur karena lebih efisien dan terjamin keamanannya,

> *Saya merasa BMT NU Cabang Tanah Merah ini sangat efisien mas.*[85]

Ibu Farah juga suka dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT terkait pelayanan dengan sistem jemput bola, sehingga Ibu Farah tidak perlu repot-repot datang ke kantor untuk menabung.

> *Saya suka mas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Cabang Tanah Merah sebab pekerjaan saya setiap hari jaga toko, jadi yang pasti saya sangat kerepotan jika harus ke kantor untuk menabung, tapi alhamdullah pihak BMT menyediakan petugas yang setiap hari datang ke toko.*[86]

selain itu pegawai BMT juga ramah, bahkan Ibu Farah mengatakan bahwasannya pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur tidak ada kekurangan selama Ibu Farah menjadi nasabah sejak tahun 2017.

> *Sejak tahun 2017 saya menjadi nasabah sampai saat ini saya masih belum merasakan pelayanan yang kurang mas, sebab pihak BMT setiap akhir bulan selalu minta saran untuk pengembangan pelayanan.*[87]

Kepuasan juga dirasakan oleh Ibu Farah Dewi karena pelayanan yang baik dan juga pengelolaan harta tabungannya terjamin halal

[85] Farah Dewi, *Wawancara*, Bangkalan, 11 April 2019.
[86] Ibid.
[87] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sehingga Ibu Farah Dewi tidak khawatir adanya riba di dalam hartanya.

> *Puas mas, karena pelayanan yang diberikan oleh BMT Cabang Tanah Merah cukup baik dan di sana produk-produk pengelolaan uang tabungan saya terjamin halal, jadi saya tidak khawatir ada riba di dalam harta tabungan saya.*[88]

d. Khuzairi, 43 Tahun, Burneh

Pak Khuzairi menjadi nasabah BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sejak tahun 2018, pak Khuzairi mengetahui adanya BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur dari temannya yang menyarakan datang ke BMT, sebab selama itu Pak Phuzairi belum menemukan lembaga keuangan yang cocok pelayanannya sesuai dengan harapan Pak Khuzairi, dan ternyata setelah datang ke BMT NU Cabang Tanah Merah jawa Timur, Pak Khuzairi merasa pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Cabang Tanah Merah jawa Timu tidak mengecewakan pihaknya.

> *Saya merasa pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Cabang Tanah Merah ini sudah cuku baik mas.*[89]

Karena adanya pelayanan sistem jemput bola Pak Khuzairi merasa terbantu ketika ingin melakukan transaksi menabung ataupun penarikan uang tunai, tanpa harus menguras waktunya datang ke kantor untuk melakukan transaksi.

> *Yang paling saya rasakan itu mas, adalah pelayanan dengan sistem jemput bola mas, sebab ketika aku ingin*

[88] Ibid.
[89] Khuzairi, *Wawancara,* Bangkalan,11 April 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> *nabung setiap hari petugas BMT datang ke rumah, dan kalau saya ingin melakukan penarikan tinggal telepon pihak BMT setelah itu pihak BMT mengantarkan uangnya ke rumah. Jadi saya tidak merasa terbebani oleh waktu untuk menabung.*[90]

Pak Khuzairi merasa puas terhadap pelayanan BMT NU Cabang tanah merah karena yang paling utama yaitu pelayanan dengan sistem jemput bola, selain itu pak khuzairi juga merasa harta tabungannya terjaga dengan baik.

> *Sangat puas mas, ya itu tadi soalnya pelayanan yang yang diberikan pihak BMT NU Cabang Tanah Merah cukup Baik, terutama sistem pelayanan jemput bolanya itu yang membuat saya tidak terbebani untuk menabung, saya juga merasa nyaman dan tidak khawatir dengan pengelolaan uang saya di BMT sebab pihak BMT menjamin tidak ada unsur riba di dalam pengelolaan harta saya.*[91]

2. Data dari pihak internal BMT NU Cabang Tanah Merah jawa Timur

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada pihak internal BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur, peneliti memperoleh banya informasi terkait masalah yang sedang diteliti, penelitian ini dilakukan langsung kepada kepala cabang BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur, informasi ini juga memiliki keterkaitan dengan jawaban yang dibutuhkan oleh penulis sebagai berikut.

Wawancara dengan kepala cabang BMT NU Cabang Tanah Merah jawa Timur Moh Syukron

[90] Ibid.
[91] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari keterangan Pak Syukron awal mula adanya inovasi untuk mendirikan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur, karena untuk menghadapi kemajuan ekonomi masyarak Tanah Merah dengan pelayanan dan produk yang diberikan oleh BMT masyarakat tidak direpotkan untuk menabung.

> *Awal mula inovasi muncul untuk mendirikan BMT Cabang Tanah Merah ini karena untuk menghadapi kemajuan ekonomi yang di Tanah Merah ini mas, jadi dengan pelayanan BMT NU ini Masyarakat punya semangat untuk menabung.*[92]

selain itu masyarakat juga dmudahkan jika ingin melakukan pinjaman atau pembiayaan pihak BMT sangat antusias sesuai dengan kebutuhan nasabah, sebab berdirinya BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur tujuan utamanya membantu masyarakat yang membutuhkan,

> *selain kami selalu berusaha untuk memberi pelayanan yang terbaik untuk nasabah, kami juga memberikan kemudahan untuk masyarakat untuk melakukan pembiayaan ataupun pinjaman, sebab berdirinya BMT NU ini memang bertujuan untuk membantu masyarakat.*[93]

Pak Syukron juga menjelaskan tentang bagaimana sistem jemput bola, sistem jemput bola yang diadakan oleh pihak BMT sudah terbagi ke beberapa pegawai yang memang bertugas dilapangan.

> *Pelayanan unggulan kami untuk sementara ini yang kami terapkan yaitu sistem pelayanan jemput bola, dimana kami menyediakan petugas yang memang khusus untuk turun ke lapangan dengan pembagian ketika pagi jam 07:00 WIB sampai Jam 09:00 WIB petugas lapangan ke*

[92] Moh syukron, *Wawancara*, Bangkalan, 11 April 2019.
[93] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> *nasabah yang berada di Tanah Merah bagian utara, jam 09:00 WIB sampai jam 12:00 WIB petugas lapangan ke nasabah di toko-toko yang ada di pasar Tanah Merah dan Jam 13:00 WIB sampai jam 15:00 WIB petugas lapangan ke nasabah yang ada di Tanah Merah bagian selatan.*[94]

Untuk meningkatkan kepuasan nasabah Pak Syukron setiap bulan sekali meminta saran dan kritik dari seluruh nasabah terkait kebutuhan yang di inginkan oleh nasabah.

> *Kami juga setiap bulan sekali juga selalu meminta saran dan juga kritik dari nasabah terkait pelayanan dan juga produk kami sehingga kami bisa mengetahui kebutuhan nasabah.*[95]

Sehingga sekarang BMT NU Cabang Tanah Merah juga menyediakan pelayanan dengan sistem online, itu juga menyesuaikan dan juga mengimbangi perkembangan teknologi yang semakin pesat.

> *saat ini kami sedang mengupayakan sistem pelayanan yang baru sesuai dengan kebutuhan dan juga kemampuan yang dimiliki oleh nasabah, sistem pelayanan yang sedang dikembangkan saat ini yaitu adanya sistem online dimana masyarakat bisa melakukan cek saldo, transfer saldo antar rekening bahkan melakukan pembayaran hanya dengan bermodalkan gadget atau secara online, melihat perkembangan teknologi selama ini semakin pesat.*[96]

[94] Ibid.
[95] Ibid.
[96] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN BMT NU CABANG TANAH MERAH JAWA TIMUR MELALUI PRESPEKTIF *HIFDZUL MĀL*

A. Analisis Sistem Pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur

Pelayanan yang baik dalam sebuah lembaga ataupun perusahaan sangat diperlukan untuk menunjang kepuasan nasabah, oleh sebab itu BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk semua nasabah, sementara ini pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Cabang Tanah merah yaitu:

1. Pelayanan Jemput Bola

   Pelayanan sistem jemput bola merupakan pelayanan unggulan yang berlaku di BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur ini berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus menguras waktu yang dimiliki oleh nasabah, pelayanan sistem jemput bola ini di prioritaskan terhadap nasabah yang mempunyai keterbatasan waktu untuk datang ke kantor BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sehingga nasabah merasa terfasilitasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur, sistem pelayanan jemput bola menjadi pelayanan yang sangat dipadang oleh nasabah, sebab dengan adanya pelayanan sistem jemput bola di BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur nasabah merasa hemat waktu, dan pihak BMT sendiri menyediakan petugas khusu yang bertugas di lapangan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Pelayanan di Kantor

Pelayanan di kantor merupakan Pelayanan yang tersedia di kantor dengan bebrapa petugas yang bertugas untuk menerima nasabah yang datang ke kantor dan mengimput data yang masuk baik dari nasabah yang datang langsung ke kantor BMT NU Cabang Tanah Merah maupun yang dihasilkan oleh petugas lapangan, dan juga mengatur pembukuan dan juga laporan keuangan yang ada selain itu petugas yang ada di kantor juga menyeleksi kelengkapan nasabah yang ingin melakukan pelayanan seperti pendaftar nasabah baru, menabung dan juga yang ingin melakukan pembiayaan.

3. Pelayanan Online

Seiring dengan berkembangnya teknologi saat ini, pihak BMT NU Cabang Tanah Merah berusaha untuk mengembangkan pelayanan yang sesuai dengan perkembangan teknologi yaitu diadakannya sistem online dimana masyarakat bisa melakukan cek saldo, transfer saldo antar rekening bahkan melakukan pembayaran hanya dengan bermodalkan gadget atau secara online, dengan pelayanan ini nasabah juga merasa sangat terbantu karena untuk mengetahui informasi terkait BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur maupun produkya cukup dengan menggunakan *handphone,* dengan adanya sistem pelayanan online nasabah juga merasa terbantu untuk tetap memantau keuangan yang ada di dalam tabungannya, dan nasabah yang awalnya tidak paham terhadap teknologi pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur tetap memberikan bimbingan sampai nasabah tidak lagi merasakan kebingungan untuk menggunakan aplikasi yang diterapkan di BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut penelitian yang sudah diteliti oleh peneliti pelayanan yang sangat menunjang terhada kepuasan nasabah yaitu pelayanan sistem jemput bola sebab masyarakat lebih leluasa untuk berinteraksi langsung dengan pihak atau petugas BMT NU Cabang Tanah Merah jawa timur, oleh karena itu pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur terhadap Nasabah sudah sangat baik, hal itu dibuktikan dengan adanya petugas yang turun langsung ke setiap tempat nasabah untuk melakukan penabungan ataupun pembiayaan, petugas yang turun ke lapangan maupun petugas yang bertugas di kantor wajib merespon nasabah atau masyarakat yang ditemui atau yang datang langsung ke kantor selain itu nasabah juga diwajibkan untuk tanggap terhadap apa yang dibutuhkan oleh nasabah sebab pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sangat memprioritaskan kenyamanan dan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur. Oleh karena itu nasabah merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan memberikan respon baik terhadap nasabah.

Ibu Hotiyah selaku nasabah yang sejak awal berdirinya BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur merasakan pelayanan dan perkembangan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sampai saat ini mengatakan bahwasannya pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT sangat membantu, dimana Ibu Hotiyah ketika ingin melakukan transaksi menabung ataupun penarikan, pihak BMTNU Cabang Tanah Merah Jawa Timur datang langsung ke rumah atau lokasi Ibu Hotiyah kerja, jadi beliau tidak usah membuang waktunya untuk pergi ke kantor dalam melakukan transaksi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hal yang sama juga dirasakan oleh Bapak Khuzairi bahwasannya Bapak Khuzairi juga merasa terbantu untuk menabung tanpa harus membuang atau mengurangi waktu bekerjanya tetapi menabung tetap berlangsung, beliau mengatakan juga bahwa Mudah sekali untuk melakukan transaksi karena setiap hari pihak BMT datang untuk mengambil tabungan tanpa ada batas minimum, jadi meskipun Bapak Khuzairi menabung dilembaga beliau merasa seperti menabung di rumah sendiri.

pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Cabang Tanah Merah tidak hanya keputusan dari pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur, tetapi saran dan masukan dari nasabah juga sudah banyak diterapkan oleh pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur, sebab pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur selalu berupaya supaya pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT sesuai dengan apa yang sudah diharapkan dari awal oleh nasabah.

B. Analisis Kepuasan Nasabah BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur Melalu Prespektif *Hifdzul Māl*

Kepuasan yang dirasakan oleh nasabah BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sangat berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur seperti sistem pelayanan di kantor, sistem pelayanan online dan juga sistem pelayanan jemput bola, oleh sebab itu peneliti dapat menyimpulkan dari hasil penelitian di atas sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 4 informan, sebagai berikut:

Penilaian Ibu Hotiyah terhadap pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur, berdasarkan teori kepuasan bahwasannya Ibu Hotiyah merasa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur baik dari pelayanan di kantor yang disediakan oleh pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur dan juga sistem pelayanan online terutama dalam pelayanan sistem jemput bola sebab meskipun ada beberapa pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa timur yang peling menunjang terhadap kepuasan Ibu Hotiyah yaitu sistem jemput bola selain itu dalam pengukuran kepuasan Ibu Hotiyah sudah masuk dalam kategori sangat puas selain itu dalam pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sudah menjanjikan terkait keamanan harta yang dimiliki oleh Ibu Hotiyah baik dalam segi penyimpanan dan pengenlolaan harta tersebut oleh pihak BMT NU Cabang Tanah merah Jawa Timur, menurut Ibu Hotiyah beliau selalu menerima pemberitahuan ketika uang tabungannya perlu mengeluarkan zakat dan pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur membantu dalam menghitung berapa yang perlu dikeluarkan, oleh karena itu Ibu Hotiyah merasa hartanya itu bersih dari yang namanya riba.

Penilaian Ibu Farah Dewi terhadap pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur juga berkaitan dengan Ibu Hotiyah, bahwasannya pelayanan yang sangat berpengaruh terhdap kepuasan Ibu Farah Dewi yaitu selain pelayanan di kantor dan juaga sistem pelayanan online yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan Ibu Farah yaitu sistem jemput bola meskipun dalam pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Cabang Tanah Merah terdapat beberapa pelayanan yaitu sistem pelayanan di kantor dan juga sistem online akan tetapi yang sangat menunjang terhadap kepuasan Ibu Farah Dewi yaitu sistem jemput bola, sehingga pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Cabang Tanah Merah sudah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sesuai dengan *Hifdzul Māl* karena sudah menjamin ke amanan tehadap harta tabungan Ibu Farah Dewi yang dititipkan ke BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sehingga Ibu Farah Dewi merasa sangat puas, sebab sangat efisien baik itu efesien waktu maupun tenaga dalam melakukan transaksi, selain Ibu Farah Dewi setiap hari selalu menerima penjelasan saldo yang tercatat dalam buku tabungan sehingga Ibu Farah Dewi merasa hartanya aman, karena hartanya terjaga dengan baik, kadang kalau perlu mengeluarkan zakat pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur menjelaskan dan juga membantu menhitungkan berapa yang harus dikeluarkan sehingga selain merasa aman terhadap harta tabungan Ibu Farah Dewi juga merasa harta tabungannya bersih dari harta riba.

Penilaian Ibu Sutiah terhadap pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah jawa Timur tidak lain dari informasi yang peneliti dapatkan dari kedua informan di atas bahwasannya, pelayanan yang diberikan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sudah meliputi teori ciri-ciri pelayanan yakni pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sudah memberikan karyawan yang baik terhadap nasabah BMT NU Juga menyediakan sarana dan prasarana yang baik selain itu juga bertnggung jawa terhadap nasabah dan mampu melayani secara cepat sehingga Ibu Sutiah sudah sangat puas, karena pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur menurut teori *Hifdzul Māl* memberikan rasa aman terhadap harta yang dititipkan oleh Ibu Sutiah, dimana dalam pengelolaan harta yang Ibu Sutiah tabung sudah sepenuhnya menjadi tanggung jawab pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur, hingga saat ini Ibu Sutiah belum menemukan kekurangan dalam pelayanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

maupun dalam pengelolaan yang dilakukan oleh pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur, dalam pengelolaan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur juga ada tabungan TARAWI dimana hasil pengelolaan uang tabungan juga tersalurkan ke masyarakat yang membutuhkan seperti anak yatim piatu dan juga fakir miskin sehingga dalam harta yang Ibu Sutiah tabung aman dan bersih dari yang namanya riba. Tidak ada potongan bahkan ada bonus dalam bonus tersebut memang tidak dijelaskan di awal oleh pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur melainkan setelah bonus itu tercatat di buku tabungan nasabah petugas BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur menjelaskan terkait bonus yang diberikan oleh pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur .

Penilaian Bapak Khuzairi terhadap pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa timur, yang peneliti dapatkan dari Bapak Khuzairi, beliau memaparkan tentang kemudahan dalam melakukan transaksi. Kemudahan tersebut beliau dapatkan dari hasil beberapa pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur yaitu pelayanan yang tersedia di kantor dan juga pelayanan dengan sistem online tetapi yang sangat mendorong terhadap kepuasan Bapak Khuzairi yakni pelayanan jemput bola yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi di setiap harinya dengan model mendatangi nasabah ke tempatnya. Selain itu, pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur juga memberikan keringanan terkait dengan berapa jumlah nominal yang akan di tabungkan yang selanjutnya pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur akan menjamin keamanan terhadap harta tabungannya selain itu pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur juga menglola Tabungan nasabah sesuai dengan *Hifdzul Māl* dimana harta tabungan nasabah dhindarkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dari hal yang berbau riba. sehingga Bapak Khuzairi merasa sangat puas dan juga merasa terbantu dengan pelayanan yang sudah menjamin keamanan terhadap harta tabungan Bapak Khuzairi karena di BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur menerapkan juga sistem bagi hasil sehingga nantinya nasabah akan merasa aman dan percaya dengan produk-produk yang ditawarkan oleh BMT NU Tanah Merah Jawa Timur.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang didapatkan di lapangan dan telah dijelaskan dalam bab sebelumnya, maka dalam bab ini penulis akan menjelaskan kesimpulan dari analisis nasabah terhadap pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah melalui prespektif *Hifdzul Māl.* Berikut kesimpulan dari analisa yang dibuat.

1. Pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur terhadap nasabah, pelayanan yang ditawarkan oleh BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur ada tiga yaitu pelayanan di kantor, pelayanan sistem online dan pelayanan unggulan yang berikan oleh pihak BMT NU Cabang Tanah Merah terhadap nasabah yaitu sistem pelayanan jemput bola. Dimana pihak BMT NU Cabang Tanah Merah menyediakan petugas lapangan untuk datang ke setiap rumah atau tempat nasabah bekerja, sehingga nasabah tidak perlu menguras waktu menabung di BMT NU Cabang Tanah Merah, selain itu BMT NU Cabang Tanah Merah menjamin terkait kemanan harta tabungan Nasabah dan pihak BMT NU Cabang Tanah Merah selalu berupaya meningkatkan pelayanan dengan cara setiap bulan sekali pihak BMT NU Cabang Tanah Merah selalu minta saran dan kritikan dari nasabah, sehingga sekarang muncul pelayanan sistem online.
2. Pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sangat berkaitan dengan kepuasan yang dirasakan oleh nasabah, dimana nasabah sebagai penerima pelayanan merasakan tiga pelayanan yang disediakan oleh BMT NU Cabang Tanah merah Jawa Timur, tiga pelayanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

itu yaitu pelayanan yang disediakan di kantor dan juga sistem online dan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yakni pelayanan dengan sistem jemput bola sehinga nasabah BMT NU Cabang Tanah Merah jawa Timur sudah sangat puas terhdap pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur, sebab dari hasil penelitian yang peneliti lakukan terhadap nasabah, sesuai dengan prespektif Hifdzul Māl harta tabungan nasabah terjaga dengan baik sehingga keamanan terhadap harta tabungan nasabah terjamin selain itu pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur juga mengelola uang tabungan nasabah sesuai dengan pandangan Hifdzul Māl dalam artian dalam pengelolaan itu tidak ada unsur riba ataupun yang melanggar dalam aturan Hifdzul Māl.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan di atas, penulis dapat memberikan beberapa saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan dan masukan untuk pihak-pihak terkait pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur:

1. Sistem pelayanan online lebih dikembangkan lagi dengan inovasi terbaru baik dari segi tampilan maupun dari segi penambahan fitur.
2. sebaiknya diadakan karyawan khusus (SDM) yang ahli dalam bidang IT yang bertugas untuk mengelola dan mengawasi aplikasi secara intens. Dengan demikian lembaga keuangan mikro syariah khususnya BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur dapat mengembangkan kualitas pelayanan online.

Dalam penelitian ini tentu saja masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan bagi peneliti selanjutnya agar menambah indikator

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian berdasarkan lima kebutuhan dalam Miqashid Syarah pada umumnya atau salah satu dari lima kebutuhan dasar pada khususnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Al-Mursi Husain Jauhar, *Maqāṣhid as-Syarī'ah.* (Jakarta: Amzah 2009).167

Aan Finarti dan Purnama Putra, "Implementasi Maqashid Al-Syari'ah Terhadap Pelaksanaan CSR Bank Islam: Studi Kasus Pada PT. Bank BRI Syariah", Share, E-ISSN: 2549-0648, Vol. 4,

Ahmad Al-Mursi Husain Jauhar, *Maqāṣhid as-Syarī'ah,* (Jakarta: Amazah, 2017), 169.

Ali Rama dan Makhlani, "Pembangunan Ekonomi dalam Tinjauan *Maqāṣhid as-Syarī'ah*", Dialog Vol. 36, No. 1, (Agustus, 2013).

Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Cetakan ke-II* (Jakarta: Elex Media Komputindo 2006), 26

Abdul Suharto Majid, *Customer Service dalam Bisnis jasa Transportasi,* (Jakarta: Rjawali Pres, 2009), 35.

Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.* (Bandung: Alfabeta, 1992), 231

Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran,* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), 133.

Barrie Hopson & Mike Scally, *Langkah Menuju Sukses Pelayanan yang bermutu,* (Jakarta: Arcan 1997), 2-3

Dedi Hartawan, "Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang)", I-Economic Vol.3. No 2. (Desember 2017).

Daryanto & Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima, Bintoro* (ed.) (Yogyakarta: Gava Media, 2015), 135.

Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *total Quality Manajement,* (Yogyakarta : Andi, 2003), 102

Farah Dewi, *Wawancara*, Bangkalan, 11 April 2019.

Handi Irawan, *10 prinsip kepuasan pelanggan.* (Jakarta:PT Elex Media komputindo 2002).2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hadi, Kuncoro. "Implementasi Maqāṣhid as-Syarī'ah Sebagai Indikator Perusahaan Islami", Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Pranata Sosial, Vol. 1, No. 3, (Maret, 2012).

Hotiyah, *Wawancara,* Bangkalan, 10 April 2019.

Iva Nurdiana Nurfarida dan Rita Indah Mustikowati, "Peranan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Membangun Kepercayaan Nasabah Bank Syariah", Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis Vol. 1, No. 2, (2014).

Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 140

Kolter dan armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (*Priciple Of Management*), edisi 12, (Indonesia: Erlangga, 2018), 266.

Khuzairi, *Wawancara,* Bangkalan,11 April 2019.

Kasmir, *Etika Costumer Service,* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2006), 3.

Moh Nasuka, "Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan dengan Layanan Inti (Suatu Pendekatan Konsep Islamic Marketing)", Jurnal Syari'ah dan Hukum Diktum, Volume 15, Nomor 2, (Desember, 2017).

Moh Syukron, sebagai kepala cabang BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur, *Wawancara,* Bangkalan, 11 April 2019

M. Nur Arianto Al Arif, "Perilaku Konsumen Muslim Dalam Memaksimumkan Kepuasan", Jurnal Sosio-Religia LinkSas Yogyakarta, Vo. 9, No. 2, (2010).

Muhammad Adam, *Manajemen Pamasaran Jasa,*(Bandung: Alfabeta 2015), 16.

Maftukhatusolikhah, "Mempertimbangkan Tingkat Maqasid asy-Syari'ah dalam Penentuan Anggaran Belanja Pemerintah (Evaluasi terhadap APBN 2008-2013)", Intizar Vol. 21, No. 1, (2015).

Muhammad Mufid, *Ushul Fiqh EKonomi dan Keuangan Kontemporer dari Teori ke Aplikasi,* (Jakarta: Prenada Media Group, 2016), 165.

NUOnline:5 Agustus 2007;12:45.

Philip Kolter, *Manajemen Pemasaran,* (Jakarta: prenhallindo, 1997), 53.

Philip Kolter, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan kontrol, (Jakarta: Prenhalindo, Jilid, II, 1997), 49

Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2017), 155.

Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek,* (Jakarta : Salemba Empat, 2001), 158

Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa,* (Jakarta: Selemba Empat, 2001), 148.

Sandy Rizki Febriadi, "Aplikasi Maqāṣhid as-Syarī'ah dalam Bidang Perbankan Syariah", Amwaluna, E-ISSN: 2540-8402, Vol. 1, No. 2, (Juli, 2017).

sejarah BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur, Tahun 2017, Bangkalan.

Suherman, "Penerapan Prinsip Bagi Hasil pada Perbankan Syariah Sebuah Pendekatan Al-Maqasidu Al-Syariah", Al Mashlahah Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam Vol. 2, No. 03, (2014).

Sutiah, *Wawancara,* Bangkalan, 10 April 2019

Sri Wigati, "Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam", Maliyah Vol. 1, No. 1, (Juni, 2011), 27.

Tjiptono, *Manajemen Jasa,*(Yogyakarta: Andi Offset, 1996), 70.

Usmara, *implementasi Manajemen Stratejik : Kebijakan dan Prose* (Yogyakarta: Amara Books 2003), 231.

Zuliana Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa,* (Yogyakarta : Ekonisia, Ed. I,Cet. III, 2004) 22

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id