

**SISTEM PELAYANAN KSPPS DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN ANGGOTA PADA KSPPS BMT RUKUN ABADI  
PERAK JOMBANG**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**MOCH. IKHSAN SATRIA BIMASAGTI  
NIM: G74218096**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Moch. Ikhsan Satria Bimasagti, G74218096), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.

Surabaya, 23 Juni 2022

Saya yang menyatakan



**Moch. Ikhsan Satria Bimasagti**

NIM: G74218096

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi yang ditulis oleh Moch. Ikhsan Satria Bimasagti Nim: G74218096 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqosahkan.

Surabaya, 14 Juni 2022

Pembimbing



**Dr. H. Muhammad Yazid, S.Ag, M.Si**

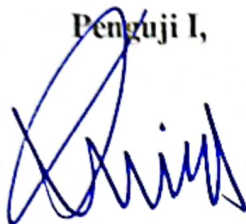
**NIP: 197311171998031003**

## PENGESAHAN

Skripsi yang telah ditulis oleh Moch. Ikhsan Satria Bimasagti, Nim: G74218096 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqosah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Rabu, tanggal 15 Juni 2022, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ekonomi Syariah.

### Majelis Munaqasah Skripsi:

Penguji I,



Dr. H. Muhammad Yazid, S.Ag, M.Si

NIP: 197311171998031003

Penguji II,



Dr. Mugivati, S.Ag., M.El.

NIP. 197102261997032001

Penguji III,



Muhammad Iqbal Surva Pratikto, S.Pd., M.SEI, Mohammad Dikaul Muflih, S.E.I., M.E.

NIP 199103162019031013

Penguji IV,



NIP. 202202001

Surabaya, 15 Juni 2022

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Negeri Sunan Ampel

Dekan,



Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.

NIP. 19700514200000310014



**KEMENTERIAN 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 : MOCH. IKHSAN SATRIA BIMASAGTI  
NIM : G74218096  
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syari'ah  
E-mail address : ikhsanbima80@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 :

SISTEM PELAYANAN KSPPS DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA

PADA KSPPS BMT RUKUN ABADI PERAK JOMBANG

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif 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, 14 September 2022  
Penulis

(Moch. Ikhsan Satria Bimasagti)

## ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Sistem Pelayanan KSPPS Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Pada KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang” bertujuan untuk menjawab dua pertanyaan, yaitu: 1) Bagaimana sistem pelayanan KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang? 2) Bagaimana analisis sistem pelayanan KSPPS terhadap tingkat kepuasan anggota KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang.

Skripsi ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif 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 KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang sudah sangat baik sebab terdapat tiga pelayanan yang diterapkan di BMT Rukun Abadi Perak Jombang yaitu sistem pelayanan di kantor, pelayanan dekat sarana prasarana publik dan pelayanan unggulan yang diberikan oleh pihak BMT Rukun Abadi Perak Jombang terhadap anggota yaitu sistem pelayanan Aplikasi Transaksi Ira Pay, sehingga nasabah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang. Sesuai dengan prinsip dan teori Kolter yakni pengukuran kepuasan anggota dilihat dari 1. Kesetiaan anggota, 2. Tidak adanya komplek, 3. Keikutsertaan anggota pada BMT.

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 anggota, KSPPS dan BMT.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	6
1.3. Rumusan Masalah .....	7
1.4. Kajian pustaka .....	7
1.5. Tujuan Penelitian .....	12
1.6. Kegunaan Hasil Penelitian .....	13
1.7. Definisi Operasional.....	14
BAB II LANDASAN TEORI .....	16
PELAYANAN, BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT) DAN KEPUASAN .	16
2.1. Pelayanan .....	16
2.1.1. Pengertian Pelayanan .....	16
2.1.2. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik.....	18
2.1.3. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	19
2.1.4. Faktor-faktor Meningkatkan Sistem Pelayanan.....	20
2.2. <i>Baitul Maal Wat Tamwil ( BMT )</i> .....	27
2.2.1. Definisi BMT .....	27
2.2.2. Prinsip Operasional BMT .....	28
2.2.3. Perbedaan BMT dengan Lembaga Keuangan lain .....	31

2.3.	Kepuasan.....	32
2.3.1.	Pengertian Kepuasan Anggota.....	32
2.3.2.	Pengukuran Kepuasan Anggota.....	33
2.3.3.	Beberapa Faktor Kepuasan Anggota .....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....		37
3.1.	Pendekatan Penelitian yang digunakan.....	37
3.2.	Deskripsi data yang dikumpulkan.....	38
3.3.	Sumber data.....	38
3.4.	Teknik Pengumpulan data.....	40
3.5.	Teknik Pengolahan data .....	41
3.6.	Teknik analisis data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN .....		43
SISTEM PELAYANAN KSPPS DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA PADA KSPPS BMT RUKUN ABADI PERAK JOMBANG .....		43
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43
4.1.1.	Sejarah KSPPS BMT Rukun Abadi .....	43
4.2.	Sistem Pelayanan BMT Rukun Abadi dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang .....	44
4.2.1.	Sistem pelayanan KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang .....	45
4.3.	Data Keterangan Anggota dan Data dari pihak internal BMT Rukun Abadi Perak Jombang .....	49
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....		60
5.1.	Analisis Sistem Pelayanan KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang... ..	60
5.2.	Analisis Sistem Pelayanan KSPPS Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang .....	67
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....		75
6.1.	Kesimpulan .....	75
6.2.	Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA .....		78
LAMPIRAN.....		80
BIODATA PENULIS .....		82



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel pencapaian jumlah anggota BMT .....	5
---	---



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka teori .....	38
---------------------------------	----



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pedoman Wawancara .....	80
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian .....	81



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pesatnya pasar bebas di era sekarang, telah terdapat perubahan rencana dalam upaya pemenuhan permintaan pasar yang mengarah terhadap konsumen. Mengarahnya para konsumen terhadap rencana upaya pemenuhan permintaan pasar, mengakibatkan perusahaan dituntut dapat memberikan pemahaman dan melengkapi baik dari integritas perusahaan maupun keperluan konsumen demi melaksanakan kepuasan konsumen. Upaya dalam mencapai kepuasan konsumen diperhatikan bagi perusahaan, hal ini diperlukan karena dapat menimbulkan terhadap kemampuan pemasaran perusahaan. Kotler dan Armstrong mengemukakan, sebenarnya konsumen yang mendapatkan kepuasan akan berkenan membeli lagi produk atau jasa perusahaan, dan berupaya menyadarkan orang lain tentang produk atau jasa yang telah dinikmati oleh konsumen. (Pariyanti, 2016, hlm. 21)

Munculnya masa baru pada perbankan di Indonesia menjadikan berbagai kompetisi pada lembaga keuangan syariah maupun konvensional. Pesatnya perkembangan lembaga keuangan mengakibatkan kompetisi pada beberapa perusahaan perbankan semakin selektif. Termasuk contoh lembaga keuangan Syariah yang saat ini dalam era globalisasi, perusahaan keuangan salah satunya BMT, koperasi syariah, pegadaian syariah dan lain-lain, yang memiliki peminat yang cukup banyak dari kalangan masyarakat. Para anggota lembaga keuangan, khususnya BMT, mereka menyangka lembaga perbankan

yang memiliki azas syariah mersa harta yang dikelola dijamin aman dan nyaman dari unsur ribawi, disebabkan memiliki cara bagi hasil dari kerjasama perusahaan dan menerapkan beberapa akad yang berlandaskan syariah atau aturan agama islam. Seperti menghimpun dari *Sohibul maal* / pemilik harta dan membagikan zakat pada yang berhak menerima *Mustahik Zakat*. (Hastuti & Nasri, 2014, hlm. 42)

Seperti yang dijelaskan dalam Firman Allah SWT di dalam Al-Qur'an Surat At-Taubah Ayat 60:

إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبِهِمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغُرْمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَابْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةٌ مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ

Artinya : “Bahwasanya beberapa zakat itu, hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, pengurus-pengurus zakat, para muallaf yang dibujuk hatinya untuk islam, untuk (memerdekakan) budak, orang yang keberatan hutang, untuk dijalan Allah dan untuk para musafir yang dalam perjalanan, semua itu menjadi ketetapan yang diwajibkan Allah, adapun Allah itu Maha Mengetahui lagi Maha menghukumi”.

Selain dari BMT memiliki azas syariah, BMT memiliki sistem pelayanan yang baik bagi anggotanya. Sistem pelayanan Kotler mengartikan “Pelayanan (service) sebagai suatu kegiatan atau keuntungan yang ditawarkan suatu kelompok kepada yang lainnya dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan terhadap apapun”. Dalam Prinsip Operasional BMT dari Bank Indonesia menyebutkan bahwasanya ”Dalam melaksanakan jasa perbankan melalui kegiatan penghimpunan dana, penyaluran dana dan pelayanan jasa BMT, BMT wajib memenuhi Prinsip Syariah” yakni sesuai peraturan No. 10/ 16/ PBI/ 2008 pada pasal 2 ayat 2. Dalam hal ini yang

diutamakan adalah dari sisi sistem pelayanan yang berada di BMT Rukun Abadi yakni seperti memiliki pelayanan yang ramah bagi anggotanya, karyawan BMT Rukun Abadi yang Berseragam rapi, dan memiliki sifat yang komunikatif dan murah senyum. Adapun yang paling meningkatkan kepuasan anggota dari sistem pelayanan di BMT Rukun Abadi Perak Jombang adalah salah satunya karyawan yang komunikatif dan murah senyum.

Termasuk bagian syarat yang perlu dimiliki oleh salah satu perusahaan dalam penelitian ini, BMT supaya berhasil dalam persaingan antara BMT yang satu dengan BMT yang lainnya yakni suatu BMT agar berusaha untuk menciptakan dan mempertahankan loyalitas nasabah. Dalam arti nasabah (dalam sebutan perbankan), dan anggota (dalam sebutan BMT) yaitu peluang bagi suatu BMT, tanpa anggota maka suatu BMT tidak akan dapat melaksanakan kegiatan usahanya. Oleh sebabnya, BMT hendaknya untuk bisa memberi perlakuan baik terhadap anggota. Contohnya seperti memberikan kesan atau sesuatu yang bermanfaat baik bagi anggota dan memberikan kepuasan dengan cara pelayanan yang baik. (Ridwan, 2013, hlm. 152)

Perusahaan dibidang keuangan dalam pelayanan dan produk yang ditawarkan kepada pelanggan akan sangat mempunyai arti yang sangat berharga apabila dalam perusahaan bisa memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Dan sebaliknya pelayanan tidak baik yang diberikan perusahaan kepada pelanggan akan mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan kepada perusahaan sehingga pelanggan tidak mempunyai kepercayaan berlangganan menggunakan produk dan pelayanan perusahaan, dapat

disimpulkan, Dapat disimpulkan, dengan baik atau buruknya kualitas pelayanan tergantung pada keandalan dan profesionalitas penyedia layanan perusahaan di dalam usaha untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan secara konsisten, tepat dan memuaskan.(Wahab, t.t., hlm. 6)

Beberapa faktor dalam kinerja pelayanan diatas menjadi indikator yang dapat digunakan menjadi acuan, yaitu:

1. Kinerja pelayanan tidak mengandung ribawi
2. Kinerja pelayanan memberikan bagi hasil dari hasil investasi (Mudhorobah)
3. Kinerja pelayanan menghindari unsur yang tidak jelas (ghoror)
4. Kinerja pelayanan yang menghindari unsur judi (maysir)
5. Kinerja pelayanan dengan segala investasi yang halal.(Ridwan, 2013,hlm.4)

Sebagaimana Allah tegaskan dalam surat Al-Maidah ayat 1: (Al-Qur'anul Karim, 2006, hlm. 106)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۗ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji kalian itu. Telah dihalalkan bagimu memakan daging binatang ternak, kecuali hewan yang di kharamkan, yang telah dibacakan kepadamu (Al-maidah ayat 3) meskipun hewan itu halal tapi tidak dihalalkan ketika ihrom mengejar hewan buruan untuk diburu. Bahwasanya Allah memberi kehendaknya pada setiap hukum-hukum-Nya”.

Aspek terpenting bagi suatu perusahaan keuangan salah satunya adalah tidak mengabaikan pada aspek kepuasan terhadap anggota, dikarenakan perusahaan dalam upaya citra perusahaan ini sangat diperjuangkan bagi pelaku pengurus perusahaan, sampai dengan cara peningkatan mutu pelayanan bagi anggota.

KSPPS BMT Rukun Abadi yang kedatanganya sebagai lembaga keuangan non bank sebagai pemegang kepercayaan anggota yang dipercaya dalam melakukan prinsip-prinsip operasionalnya sesuai syariah. KSPPS BMT Rukun Abadi Kantor Kas Desa Gading Mangu Kecamatan Perak kabupaten Jombang, pentingnya dalam menjadikan kepuasan anggota yang memiliki kritikan dan saran dari masing-masing anggota yang dirasakannya, membuat KSPPS BMT Rukun Abadi Kantor Kas Desa Gading Mangu Kecamatan Perak kabupaten Jombang, hendaknya dalam memberikan sebaik-baiknya kepada melalui pelayanan serta beberpa aktivitas.

Tabel 1.1. Angka kenaikan anggota baru KSPPS BMT BMT Rukun Abadi Kantor Kas Desa Gading Mangu Kecamatan Perak kabupaten Jombang pada tahun 2019-2021.

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Anggota</b>
2019	183
2020	275
2021	382

Tabel 1.1 Rekapitulasi perhitungan data anggota baru

KSPPS BMT Rukun Abadi Kantor Kas Desa Gading Mangu Kecamatan Perak kabupaten Jombang memberitahukan kenaikan atau peningkatan. Dapat diketahui Dari tabel diatas mengalami peningkatan jumlah anggota baru dari tahun 2019 sampai pada tahun 2020 yakni sebesar 92 anggota baru, lalu pada tahun 2021 meningkat sebesar 107 anggota baru yang tidak disangka menjadi peningkatan pada tahun 2021.

Hasil yang tidak disangka dalam perolehan jumlah anggota pendaftar yang terbaru menjadi bukti kepuasan yang dirasakan banyaka pihak dalam



pelayanan, kenyamanan dan kepercayaan dari perusahaan dari KSPPS BMT Rukun Abadi Kantor Kas Desa Gading Mangu Kecamatan Perak kabupaten Jombang.

Dari latar belakang di atas maka judul penelitian yang penulis angkat yang berjudul “Sistem Pelayanan KSPPS Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Pada KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang”, untuk menjadi bahan yang menarik menurut penulis untuk diteliti dan dikembangkan agar berguna bagi pihak yang berkepentingan.

## **1.2. Identifikasi dan Batasan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi masalah**

Uraian yang dipaparkan dalam latar belakang masalah diatas, yakni strategi pelayanan KSPPS dalam meningkatkan kepuasan anggota pada KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang. Selanjutnya dapat diambil identifikasi masalah dari skripsi yang berjudul ”Sistem Pelayanan KSPPS Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Pada KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang” sebagai berikut:

- a. Belum diketahuinya sistem pelayanan KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang.
- b. Belum diketahuinya sistem pelayanan KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang yang meningkatkan kepuasan anggota KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang.
- c. Belum diketahuinya tingkat kepuasan Nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang.

- d. Belum diketahuinya faktor kepuasan nasabah terhadap pelayanan KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang.
- e. Peran kesyariahan lembaga keuangan pada pengelolaan uang dalam upaya agar tidak ada unsur riba.

#### 1.2.2. Batasan masalah

Dalam penelitian yang memiliki permasalahan didalamnya terdapat pemberian batasan masalah yang bertujuan agar bisa difokuskan secara jelas permasalahan yang akan diteliti. Batasan masalah ditetapkan pada:

- a. Sistem pelayanan pada KSPPS BMT Rukun Abadi.
- b. Sistem pelayanan KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang yang meningkatkan kepuasan anggota KSPPS BMT Rukun Abadi.

#### 1.3. Rumusan Masalah

Dari uraian pembahasn latar belakang, identifikasi, dan pembatasan masalah maka pengambilan dalam rumusan masalah dapat disebutkan dari skripsi dengan judul “Sistem Pelayanan KSPPS Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Pada KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang” adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pelayanan KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang?
2. Bagaimana analisis sistem pelayanan KSPPS terhadap tingkat kepuasan anggota KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang?

#### 1.4. Kajian pustaka

Dalam penelitian ini kajian pustaka agar mendapatkan keterangan yang jelas bilamana kajian yang saat ini dilakukan bukan dari penelitian yang ada

sebelumnya atau pengulangan kajian penelitian kembali serta bukan penggandaan dari kajian penelitian sebelumnya, maka dilakukanlah kajian pustaka yang mana mendeskripsikan secara ringkas suatu kajian atau penelitian yang sudah ada.

Berikut merupakan kajian pustaka dari deskripsi suatu penelitian yang dilakukan dalam suatu skripsi, serta mungkin memiliki hubungan kesamaan penelitian dalam pencarian kepustakaan yang dilakukan sebelumnya:

1. Telah disebutkan penelitian terdahulu dari Eka Pariyanti di dalam jurnal berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan Karyawan Baitul Mal Wattamwil (BMT) Mitra Jaya Abadi Di Desa Srigading Kecamatan Labuhan Maringgai Lampung Timur”. Tujuan penelitian ini supaya mencari tahu dan meneliti Bagaimana ukuran Kepuasan anggota terhadap Kualitas Pelayanan BMT Mitra Jaya Abadi di Desa Srigading, Kec. Labuhan Maringgai, Kab. Lampung Timur. Teknik pembagian kuesioner dan dokumentasi adalah teknik yang digunakan dalam pengumpulan data. Berupa jumlah 2.935 anggota BMT Mitra Jaya Abadi yang sebagai populasi sedangkan 100 sebagai sampel. Hasil analisis data yang peneliti dapatkan adalah nilai *Customer Satisfaction Index* atau CSI yakni 0.764 setara 76,4 %, nilai tersebut masuk dalam kategori kepuasan anggota berada di urutan kinerja yang “Puas” pada pelayanan BMT Mitra Jaya Abadi. Sedangkan penelitian ini, objek BMT Rukun Abadi kantor kas Gading Perak Jombang serta pihak yang terkait sebagai objek penelitiannya.

2. Disebutkan penelitian dari Wirdayani Wahab berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah di Kota Pekanbaru”. Yang memiliki Tujuan penelitian yaitu mencari tahu, meneliti dan melihat perbedaan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Wilayah penelitian dilakukan di Pekanbaru. Wawancara Dengan 100 responden yang digunakan dalam sampel penelitian dan Regresi linier berganda adalah analisis metode dalam penelitian ini. Sehingga penelitian ini didapatkan hasil: Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini memiliki perbedaan pada penelitian penulis yaitu dilakukannya penelitian dengan menggunakan pendekatan penelitian dengan metode kuantitatif, sedangkan penulis menggunakan pendekatan penelitian dengan metode kualitatif, serta kesamaan pembahasan didalam penelitian ini mengenai tanggung jawab lembaga keuangan syari’ah dalam melaksanakan kepuasan anggota.
3. Telah dilakukan penelitian dari Tuti Hastuti dan Muhammad Nasri dalam jurnal yang memiliki judul Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Dan Loyalitas Nasabah : Aplikasi Servqual Model Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: (i) menganalisis pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah; (ii) menganalisis pengaruh langsung kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah; (iii) menganalisis pengaruh langsung kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah; (iv) Menguji secara empiris bahwa faktor-

faktor kualitas layanan berpengaruh dalam proses loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah. Hasil dari penelitian tersebut ialah Sampel yang digunakan adalah 112 responden selaku nasabah Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) Kota Malang. Teknik pengambilan sampel purposive sampling. Analisis statistic yang digunakan Analisis Jalur Hasil penelitian: (i) Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan dimensi tangibles dan emphaty tidak berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. (ii) Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. (iii) Kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. (iv) Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah. Persamaan dalam penelitian tersebut adalah membahas tentang kepuasan pelanggan. Persamaan dalam penelitian tersebut adalah membahas tentang kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaannya yaitu peneliti dalam penelitian ini menganalisis tentang peningkatan loyalis pelanggan dengan pelayanan utama dan dari penulis yang saat ini yaitu meneliti tentang pelayanan BMT dari indeks kepuasan nasabah.

4. Dari penelitian Meyta Pritandhari dalam jurnal yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Pada BMT Amanah Ummah Sukoharjo)”. Tujuan dari penelitian ini yaitu Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dan dampaknya terhadap keunggulan bersaing. Penelitian ini menggunakan

metode penelitian deskriptif dengan pendekatan analisis kualitatif dengan model analisis interaktif. Teknik sampling yang digunakan adalah *insidental sampling* untuk anggota BMT dan *purposive sampling* untuk pimpinan, manajer dan *marketing*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan yaitu reputasi merek, kepuasan anggota, kualitas pelayanan, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota, dan kualitas pelayanan. Dari beberapa faktor tersebut faktor kualitas pelayanan yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas anggota. Dampak loyalitas terhadap keunggulan bersaing dapat dilihat dari seberapa banyak anggota BMT yang tidak pindah ke lembaga keuangan lain. Semakin bagus kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat loyalitas dan keunggulan bersaing antar lembaga keuangan juga semakin tinggi.

5. Dari penelitian Suranto dan Rahayu Triastity dalam jurnal yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Atribut Produk Islam, Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah". Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis signifikansi pengaruh kualitas pelayanan, atribut produk Islam, nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah dan menganalisis variabel (kualitas pelayanan, atribut produk Islam dan nilai nasabah) yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Bina Insan Mandiri Karanganyar. Penelitian ini merupakan survei pada nasabah KJKS Bina Insan Mandiri. Jenis data

adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Sumber data menggunakan data primer dan data sekunder. Populasi penelitian adalah nasabah di KJKS Bina Insan Mandiri Karanganyar pada bulan September tahun 2014 yaitu sebanyak 7.240 nasabah. Sampel penelitian sebanyak 100 nasabah dengan teknik accidental sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi dan dokumentasi. Uji instrumen penelitian menggunakan uji validitas dengan korelasi product moment pearson dan uji reliabilitas menggunakan cronbach alpha. Uji asumsi klasik menggunakan uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi dan uji normalitas. Analisis data menggunakan regresi linear berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Atribut produk Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,344, koefisien regresi variabel atribut produk Islam sebesar 0,345 dan koefisien regresi variabel nilai nasabah sebesar 0,339. Berdasarkan hasil tersebut diketahui variabel atribut produk Islam merupakan variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah Koperasi Jasa Keuangan Syariah Bina Insan Mandiri Karanganyar.

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Adanya penelitian ini dilakukan yaitu bertujuan, antara lain:

1. Untuk mengetahui sejauh mana sistem pelayanan KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang.
2. Agar mengetahui sistem pelayanan KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang yang meningkatkan kepuasan anggota pada pelayanan KSPPS BMT Rukun Abadi Gading Mangu Perak kabupaten Jombang.

### **1.6. Kegunaan Hasil Penelitian**

Terdapat dua aspek dari penelitian ini, penulis menginginkan memeberikan kegunaan dari hasil penelitian, yakni:

1. Aspek teoritis (keilmuan)

Aspek keilmuan yang dimaksud memberikan pengetahuan tentang penerapan program pengetahuan yang dapat dipraktekan dalam Sistem Pelayanan KSPPS Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Pada KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang. Serta untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Aspek praktis

Artinya penelitian ini agar menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Sistem Pelayanan Kspps Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Pada Kspps Bmt Rukun Abadi Perak Jombang sebagai usaha pemasaran yang memberikan manfaat sosial dan bagi beberapa pihak:

- a. Bagi Penulis, penelitian yang dilakukan memberikan pengalaman dan mempraktikan ilmu dari teori lembaga keuangan islam serta melakukan karya ilmiah dari KSPPS BMT Rukun Abadi Kantor Kas Gading Mangu Perak Jombang.



- b. Bagi Perusahaan, dari penelitian ini perusahaan dapat menjadi batu loncatan kearah yang lebih baik dalam strategi, pelayanan dan kualitas produk perusahaan.
- c. Bagi Masyarakat, hasil dari penrlitian ini memberi informasi bagi masyarakat agar bisa memilah dan memilih dalam mempercayakan kebutuhan anggota dalam mempercayakan aset atau investasinya kepada BMT yang bisa memberikan pelayanan yang baik sehingga memberikan kepuasan bagi anggotanya

### **1.7. Definisi Operasional**

Dapat kita lihat bahwa dari judul “Sistem Pelayanan KSPPS Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Pada KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang” ditemukan beberapa macam variabel dalam penelitian ini, akan diuraikan dalam penjelasan sebagai berikut:

#### **1. Sistem Pelayanan**

System pelayanan adalah proses memuaskan suatu kebutuhan melalui kegiatan orang lain. Upaya optimalisasi layanan yang dilakukan penulis dalam mencari data penelitian ini, lebih menitikberatkan terhadap upaya peningkatan suatu rasa kepuasan pelanggan melewati apa saja dan bagaimana Sistem Pelayanan KSPPS Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Pada KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang yang telah dilakukan lembaga ini.

## 2. BMT

Penjelasan BMT adalah lembaga keuangan mikro Syariah atau kopersai simpan pinjam pembiayaan syariah selain bank yang operasionalnya menganut prinsip bagi hasil, mengembangkan usaha mikro kecil untuk meningkatkan martabat dan melindungi kepentingan masyarakat yang kurang mampu dibidang kesejahteraan perekonomian. Kegiatan tersebut antara lain investasi dan pembiayaan mendukung dan membantu kinerja produktifitas usaha para masyarakat kecil dan menengah untuk meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi UKM, seperti membina perusahaan yang sangat produktif, menggalakkan kegiatan penghematan dana BMT dan mendukung kegiatan keuangan.

## 3. Kepuasan

Kepuasan adalah usaha perusahaan agar memberikan pemenuhan terhadap suatu produk atau jasa dan dapat diartikan sebagaimana mestinya atau dalam arti memberikan sesuatu yang memadai. Adapun definisi kepuasan pelanggan adalah hasil membandingkan ekspektasi konsumen pra-pembelian menggunakan sentimen konsumen nyata terhadap produk.

**BAB II**  
**LANDASAN TEORI**  
**PELAYANAN, BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT) DAN KEPUASAN**

**2.1. Pelayanan**

**2.1.1. Pengertian Pelayanan**

Kotler mengemukakan bahwa sistem pelayanan adalah bagian dari keadaan dinamis yang bermasalah dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Sangadji dan Sopiah, 2013, hlm. 99) Sistem pelayanan yang dimaksud merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh beberapa pihak (individu atau kelompok) kepada pihak lain (individu atau kelompok). (Tjiptono, 2012, hlm. 2)

Menurut Wyckof, Sistem pelayanan adalah derajat keistimewaan yang dibutuhkan dan penguasaan derajat keistimewaan demi menutup kebutuhan konsumen. Parasuraman dkk. mengatakan apabila terdapat dua variabel yang memberi pengaruh sistem pelayanan, yaitu ekspektasi layanan dan pelayanan yang dirasakan. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman, persepsi sistem pelayanan di dalam pengertiannya merupakan penilaian pelanggan terhadap keunggulan kesemuanya dari suatu produk, adapun sistem pelayanan yang dirasakan adalah suatu kegiatan mempertimbangkan keseluruhan terkait pada keunggulan

produk secara keseluruhan. Sistem pelayanan dikaitkan sebagai pernyataan sikap, hubungan yang merupakan hasil perbandingan antara harapan dan kinerja.(Usmara, 2003, hlm. 231)

Pengertian Pelayanan secara umum pelayanan menurut Sugiarto diartikan sebagai suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk-produk jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan orang yang sedang dilayani.(Sugiarto, 2002, hlm. 37)

Adapun menurut Kasmir, pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi (kumpulan orang) untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah, tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan dan melayani mereka berupa tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan akan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.(Kasmir, 2005, hlm. 15)

Tujuan dari kualitas pelayanan (service excellence) perusahaan memberikan kualitas pelayanan dan sistem pelayanan yang bersangkutan yaitu:

- 1) Mampu menimbulkan kepuasan bahkan percaya diri kepada konsumen.
- 2) Membuat dirinya diperhatikan bagi konsumen dan penting bagi kebutuhan dan harapannya.

- 3) Upaya untuk mencegah konsumen menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. (Rosady, 2005, hlm. 288)

### **2.1.2. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik**

- 1) Memiliki staf yang profesional, terutama yang berhubungan langsung dengan pelanggan.
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat mendukung transaksi dengan nasabah berjalan lancar, cepat dan tepat waktu.
- 3) Ada berbagai macam produk yang diinginkan, artinya begitu pelanggan berkunjung, mereka dapat membeli berbagai macam produk dengan kualitas produk dan layanan yang diinginkan.
- 4) Bertanggung jawab untuk setiap pelanggan dari awal sampai akhir.
- 5) Dalam hal ini, petugas customer service harus diperhatikan secara menyeluruh.
- 6) Kemampuan melayani dengan cepat dan tepat tentunya dibandingkan dengan yang ditawarkan pesaing.
- 7) Mampu berkomunikasi dengan jelas, ramah dan mampu memahami keinginan dan kebutuhan klien.
- 8) Menjamin kerahasiaan setiap transaksi terutama dalam hal keuangan kepada dunia perbankan dan akomodasi bagi pelanggan hotel atau lainnya.
- 9) Memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya.

- 10) Mampu menciptakan kepercayaan bagi pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.
- 11) Memiliki keunikan atau ciri khas yang membedakannya dari penawaran perusahaan pesaing. (Kasmir, 2017, hlm. 12)

### 2.1.3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman menyimpulkan bahwa ada lima dimensi SERVQUAL (Kualitas Layanan), sebagai berikut: menurut Parasuraman (dalam Saha dan Zaho:2005)

1. Tangibles, atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak ketiga. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana Perusahaan serta kondisi lingkungan sekitar merupakan bukti nyata atas pelayanan yang diberikan oleh Penyedia Jasa. Ini termasuk fasilitas (rumah, gudang, dll), peralatan dan alat yang digunakan (teknologi), dan penampilan karyawan.
2. Reliability, atau keandalan dalam hal ini khususnya kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, yang berarti kecepatan, layanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa cacat, sikap peduli dan presisi.
3. Responsiveness, bisa disebut ketanggapan. Singkatnya, ini membahas kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat (responsif) dan tepat dengan

informasi yang jelas. Membuat pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan.

4. Assurance, pengertian lain jaminan atau kepastian, pengetahuan, etika dan kemampuan karyawan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Ini terdiri dari beberapa komponen termasuk komunikasi (communication), keandalan (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence) dan kesopanan (courtesy).
5. Emphaty, Artinya, memberikan perhatian yang jujur, pribadi atau individual kepada pelanggan dalam upaya memahami apa yang diinginkan konsumen. Ketika sebuah perusahaan diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang pelanggannya, memahami kebutuhan pelanggan tertentu, dan memastikan jam kerja yang nyaman bagi pelanggan. (Rambat, 2001, hlm. 148-149)

#### **2.1.4. Faktor-faktor Meningkatkan Sistem Pelayanan**

1. Mendengarkan pelanggan (Listening the Voices of Customer)

Kualitas layanan ditentukan oleh pelanggan. Kepatuhan bisnis bukanlah kualitas layanan, tetapi peningkatan kualitas layanan membutuhkan pembelajaran berkelanjutan tentang harapan dan persepsi pelanggan internal, eksternal, dan pesaing.

Organisasi perlu melakukan proses investigasi layanan secara teratur dan berkelanjutan untuk menyediakan kebutuhan

manajer data tren untuk membuat keputusan terkait layanan yang berkualitas. Untuk mendengar suara pelanggan, perusahaan perlu membangun sistem informasi kualitas layanan (SQIS), yaitu sistem yang benar-benar mendengarkan. Oleh karena itu, melakukan survei pelanggan tidak cukup hanya dengan mendengar suara (harapan) pelanggan.

Mendengarkan secara sistematis suara pelanggan (systematic listening) mengarahkan pengambil keputusan untuk membuat keputusan yang berkaitan dengan atribut layanan. Selain itu, mendengarkan secara sistematis dapat memperbaiki area sistem layanan perusahaan yang tidak berfungsi dengan baik. Tujuan mendengarkan secara sistematis adalah menjadi perusahaan pendengar yang pada akhirnya dapat mendatangkan keuntungan tersendiri bagi perusahaan.

## 2. Memberikan Jaminan Layanan (Service Reliability)

Keandalan, daya tanggap, keamanan, empati, dan aspek konkret sebenarnya tidak saling eksklusif, tetapi memberikan kerangka kerja untuk memahami apa yang diharapkan pelanggan.

Dari kelima aspek tersebut, keandalan merupakan karakteristik yang paling penting untuk menilai kualitas pelayanan. Dalam pengawasan, keandalan lebih lanjut adalah inti dari kualitas layanan. Jika perusahaan sering melakukan kesalahan pengiriman dan tidak menepati janji, pelanggan kehilangan kepercayaan terhadap kinerja



perusahaan. Sikap ramah staf tidak dapat melengkapi layanan yang tidak dapat diandalkan. Pelanggan berterima kasih kepada penyedia layanan atas permintaan maaf mereka, tetapi permintaan maaf tidak dapat menghapus kenangan buruk.(Usmara, 2005, hlm. 236-237)

### 3. Mempersembahkan Basic Service

Pentingnya yang disebut dengan Pelayanan dasar erat kaitannya dengan kehandalan (reliabilitas). Customer menginginkan layanan yang paling dasar atau pelayanan yang paling penting dan mengharapkan layanan yang bukan omong kosong.

### 4. Service Design

Keandalan penyediaan layanan dasar tergantung pada kemampuan anggota sistem layanan untuk melakukan berbagai fungsi. Cacat desain pada sistem pelayanan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Pemetaan layanan merupakan salah satu cara untuk meningkatkan desain sistem layanan. Peta layanan menggambarkan garis waktu dan pola kinerja. Peta layanan dengan jelas menjawab pertanyaan tentang apa itu layanan dan apa yang seharusnya dilakukan.

Fungsi dalam rantai layanan dapat bekerja dengan spesialis pemetaan untuk membuat peta layanan. Metodologi ini menjelaskan sistem layanan secara rinci (apa yang terjadi sekarang, kemungkinan apa yang akan muncul, dan apakah ada cara yang lebih baik untuk memberikan layanan). Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk

mendesain ulang sistem pelayanan menjadi lebih sederhana, lebih handal, lebih efisien, dan lebih responsif.

#### 5. Pemulihan (Recovery)

Perusahaan jasa sering memperburuk keadaan. Mereka tidak mendorong pelanggan untuk mencoba memecahkan masalah yang ada. Ada tiga cara di mana masalah layanan dapat terjadi, yaitu:

- a) Pelanggan mengeluh dan merasa puas ketika mendapat respon dari perusahaan
- b) Pelanggan tidak puas dan tidak puas dengan respon perusahaan
- c) Pelanggan tidak mengeluh kepada perusahaan dan masih belum puas. (Usmara, 2005, hlm. 238-240)

#### 6. Pelanggan Tak Terduga (Surprising Customer)

Pelanggan menghargai aspek daya tanggap, keamanan, empati dan konkrit selama proses pemberian layanan. Keandalan adalah satu outcome dari dimensi-dimensi tersebut. Meskipun reliabilitas merupakan inti kualitas pelayanan untuk memenuhi harapan pelanggan. Dimensi-dimensi khususnya assurance, responsiveness, dan empathy juga tidak kalah pentingnya dalam memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan. Dimensi-dimensi proses pelayanan memberikan surprise pada pelanggan dengan kecepatan penyampaian yang handal (uncommon swiftness), kesopanan (grace), keramahan, competence, komitmen atau pemahaman karyawan (under-standing).

## 7. Perlakuan yang adil (Fair play)

Pelanggan berharap diperlakukan dengan adil. Pelanggan terluka dan kehilangan kepercayaan jika mereka tidak menerima layanan yang mereka harapkan atau janjikan. Kejujuran mendasari harapan semua pelanggan. Pelanggan mengharapkan perusahaan untuk: (Usmara, 2005, hlm. 241)

- a. Perusahaan menepati janji, berkomunikasi secara terbuka dan jujur, serta memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan (reliability).
- b. Harap siapkan peralatan (fasilitas) yang nyaman (tangibles).
- c. Kami menyediakan layanan yang sangat responsif.
- d. Memberikan pelayanan secara individu (emphaty).
- e. Kompeten, sopan dan ramah (assurance).

Kejujuran tidak lepas dari kualitas pelayanan, tetapi lebih mementingkan esensi harapan pelanggan. Sifat tidak berwujud membuat kejujuran sangat sensitif, karena layanan adalah sifat kinerja. Oleh karena itu, sulit untuk mengevaluasi dan mencoba sebelum membeli atau mencobanya.

## 8. Kerja Sama Tim (Teamwork)

Kerja dalam melayani nasabah dapat membuat karyawan stres. Banyaknya nasabah yang perlu dilayani dari nasabah penerbangan pesawat dan nasabah bank dapat menjadi beban mental dan fisik para pekerja. Kontrol layanan sering didistribusikan di

seluruh unit organisasi yang berbeda. Tanpa kerjasama dan kurangnya pelayanan yang efektif, karyawan dapat mengalami stres.

Membangun tim dalam pelayanan harus terus berlanjut. Untuk membangun rantai layanan yang andal, suatu lembaga memerlukan rantai layanan internal untuk melayani pelanggan eksternal. Organisasi perlu secara aktif mendorong kerja tim yang melibatkan orang-orang dari area fungsional yang berbeda. Untuk tujuan ini, untuk membangun komunikasi, berbagi tujuan bersama, berbagi pengalaman, sistem penghargaan yang terkait langsung dengan hasil/kinerja, dan sistem pelatihan silang untuk pelatihan staf dari berbagai aspek rantai layanan. Maka suatu lembaga perlu pertemuan.

#### 9. Riset Karyawan (Employee Research)

Riset karyawan sama pentingnya dengan riset pelanggan dalam meningkatkan kualitas layanan karena:

- a. Karyawan merupakan pelanggan layanan internal dan merekalah yang dapat menilai kualitas layanan internal. Karena kualitas layanan internal mempengaruhi kualitas layanan eksternal, maka penting untuk mengukur kualitas layanan.
- b. Karyawan memberikan atau mengusulkan pendapat tentang kondisi yang dapat menurunkan kualitas pelayanan organisasi. Karyawan mengalami sistem pemberian layanan setiap hari, sehingga mereka mengetahui banyak hal yang lebih baik dari

pada pelanggan. Karyawan dapat melihat kualitas layanan dari sudut yang berbeda. Riset karyawan membantu mengilustrasikan mengapa masalah layanan muncul dan apa yang dapat dilakukan perusahaan untuk menyelesaikannya.

- c. dibandingkan dengan Studi Karyawan (employee research) juga berkontribusi pada sistem peringatan dini (early warning system), karena pekerja lebih mengetahui rahasia sistem pemberian layanan. Mereka sering melihat sistem dirombak sebelum pelanggan mengetahuinya.

#### 10. kepemimpinan pelayanan (Servant Leadership)

Meningkatkan pelayanan mencakup dan membutuhkan tipe kepemimpinan khusus yang disebut Servant Leadership. Pemimpin yang melayani diharapkan mampu melayani, membantu karyawan, dan memimpin karyawan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pada dasarnya, sebagian besar pemimpin percaya pada kemampuan pengikut mereka untuk mencapai tujuan mereka dan memandang mereka memainkan peran penting dalam mencapai tujuan organisasi dan menyediakan bawahan sarana untuk mencapai tujuan mereka, dan kebebasan untuk melakukan tugas, hak dan kewajiban mereka. Karena pemimpin pelayanan percaya pada kemampuan pengikut mereka, mereka berusaha untuk menginspirasi suatu inspirasi pribadi untuk melatih, memimpin, mengajar,

menantang, mengilhami, dan tentu saja mendengarkan suara mereka, agar mereka melakukan pekerjaan mereka dengan baik.(Usmara, 2005, hlm. 242-244)

## **2.2. Baitul Maal Wat Tamwil ( BMT )**

### **2.2.1. Definisi BMT**

Baitul *Maal Wat Tamwil* merupakan padanan kata Balai Usaha Mandiri Terpadu yang kemudian disingkat dengan istilah BMT. BMT adalah Lembaga Keuangan Mikro Syariah yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuh kembangkan bisnis usaha mikro dan kecil, dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin.

(Menurut Andri Soemitra,M.A, 2012:451) secara konseptual, BMT memiliki dua fungsi, yaitu:

- a. *Baitul maal* (*bait* = rumah, *maal* = harta) menerima titipan dana zakat, infak dan shadaqah serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanah.
- b. *Baitut tamwil* (*bait* = rumah, *at – tamwil* = Pengembangan Harta) melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil terutama dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi.

### 2.2.2. Prinsip Operasional BMT

Prinsip operasional yang diterapkan pada aktivitas di Lembaga Keuangan Syariah NonBank seperti BMT menggunakan Prinsip Syariah. Prinsip Syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam (bersumber dari Al Qur'an dan Al Hadist) antara BMT dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan Syariah Hukum Islam. Kegiatan operasional BMT harus memperhatikan perintah dan larangan Al Qur'an dan Al Hadist. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No. 10/16/PBI/2008 pada pasal 1 ayat 6 disebutkan bahwa Prinsip Syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang Syariah sebagaimana dimaksud dalam Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No. 10/16/PBI/2008 pada pasal 2 ayat 2 disebutkan juga bahwa "Dalam melaksanakan jasa perbankan melalui kegiatan penghimpunan dana, penyaluran dana dan pelayanan jasa BMT, BMT wajib memenuhi Prinsip Syariah". Pada pasal 2 ayat 3 dijelaskan bahwa pemenuhan Prinsip Syariah harus dilaksanakan dengan memenuhi ketentuan pokok hukum Islam antara lain prinsip keadilan dan keseimbangan (*„adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*) dan universalisme (*alamiyah*) serta tidak mengandung *gharar*, *maysir*, *riba*, *zalim* dan objek haram.

- a. *Adl* yaitu menempatkan sesuatu hanya pada tempatnya dan memberikan sesuatu hanya pada yang berhak serta memperlakukan sesuatu sesuai posisinya.
- b. *Tawazun* adalah keseimbangan yang meliputi aspek material dan spiritual, aspek privat dan publik, sektor keuangan dan sektor riil, bisnis dan sosial serta keseimbangan aspek pemanfaatan dan kelestarian.
- c. *Maslahah* adalah segala bentuk kebaikan yang berdimensi duniawi dan *ukhrawi*, material dan spiritual serta individual dan kolektif serta harus memenuhi 3 (tiga) unsur yaitu kepatuhan syariah (*halal*), bermanfaat dan membawa kebaikan (*thoyib*) dalam semua aspek secara keseluruhan yang tidak menimbulkan kemudharatan.
- d. *Alamiyah* adalah sesuatu yang dapat dilakukan dan diterima oleh, dengan dan untuk semua pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) tanpa membedakan suku, agama, ras dan golongan, sesuai dengan semangat kerahmatan semesta (*rahmatan lil alamin*).
- e. *Gharar* adalah transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak dimiliki, tidak diketahui keberadaannya atau tidak dapat diserahkan pada saat transaksi dilakukan kecuali diatur lain dalam syariah.
- f. *Maysir* yaitu transaksi yang digantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti untung dan ruginya.
- g. *Riba* adalah pemastian penambahan pendapatan secara tidak sah (*bathil*) antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang



tidak sama kualitas, kuantitas, dan waktu penyerahan (*fadhli*), atau dalam transaksi pinjam – meminjam yang mempersyaratkan nasabah penerima fasilitas mengembalikan dana yang diterima melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu (*nasiah*).

- h. *Zalim* adalah transaksi yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihaklainnya.
- i. Objek Haram adalah suatu barang atau jasa yang diharamkan dalam syariah.

Ditinjau dari segi imbalan atau jasa atas penggunaan dana, baik simpanan maupun pinjaman antara lembaga keuangan syariah seperti BMT dengan lembaga keuangan non syariah dapat dibedakan menjadi:

- a. Lembaga keuangan non syariah yaitu suatu lembaga keuangan yang dalam aktivitasnya, baik penghimpunan dana maupun penyaluran dananya, memberikan dan mengenakan imbalan berupa bunga atau sejumlah imbalan dalam persentase tertentu dari dana untuk suatu periode tertentu. Persentase ini biasanya ditetapkan per tahun.
- b. Lembaga keuangan syariah (seperti BMT): suatu lembaga keuangan yang dalam aktivitasnya, baik penghimpunan dana maupun penyaluran dananya, memberikan dan mengenakan imbalan atas dasar Prinsip Syariah yaitu jual beli dan bagi hasil. Dalam hukum Islam bunga adalah *riba* dan diharamkan.

### 2.2.3. Perbedaan BMT dengan Lembaga Keuangan lain

Perbedaan yang ditinjau antara BMT dan lembaga keuangan lain yang konvensional yaitu dari segi Sistem Bunga dengan Sistem Bagi Hasil:

#### a. Sistem Bunga:

- 1) Penentuan Suku bunga dibuat pada waktu akad dengan pedoman harus selalu untung untuk pihak BMT
- 2) Besarnya persentase berdasarkan pada jumlah uang (modal) yang dipinjamkan
- 3) Tidak tergantung pada kinerja usaha. Jumlah pembayaran bunga tidak mengikat meskipun jumlah keuntungan berlipat ganda saat keadaan ekonomi sedang baik.
- 4) Eksistensi bunga diragukan kehalalannya oleh semua agama termasuk Islam.
- 5) Pembayaran bunga tetap seperti yang dijanjikan tanpa pertimbangan proyek yang dijalankan oleh pihak nasabah untung atau rugi.

#### b. Sistem Bagi Hasil:

- 1) Penentuan besarnya resiko bagi hasil dibuat pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung dan rugi.
- 2) Besarnya rasio (nisbah) bagi hasil berdasarkan pada jumlah keuntungan yang diperoleh.

- 3) Tergantung pada kinerja usaha. jumlah pembagian bagi hasil meningkat sesuai dengan peningkatan jumlah pendapatan
- 4) Tidak ada agama yang meragukan keabsahan bagi hasil
- 5) Bagi hasil bergantung kepada keuntungan proyek yang dijalankan, jika proyek itu tidak mendapatkan keuntungan maka kerugian akan ditanggung bersama oleh kedua belah pihak.

## **2.3. Kepuasan**

### **2.3.1. Pengertian Kepuasan Anggota**

Wilkie memberikan pengertian tentang kepuasan anggota, dia mendefinisikan kepuasan sebagai respons emosional terhadap evaluasi konsumen atas suatu produk atau layanan. Sedangkan Engel dkk mengemukakan bahwasanya kepuasan pelanggan adalah penilaian konsumen di mana alternatif yang dipilih setidaknya harus memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan muncul jika hasilnya tidak memenuhi harapan. (Tjiptono & Diana, 2003, hlm. 102)

Menurut Zeihaml dkk seperti yang dikutip oleh Alma, dikatakan bahwa kepuasan adalah pemenuhan dari pelanggan yang keinginannya telah terpenuhi. Ada perkiraan karakteristik produk dan service yang memberi hasil pada drajat kepuasan yang khusus serta kepuasan pelanggan yang sebenarnya. (Alma, 2014, hlm. 231)

Kesimpulan dari peneliti dari definisi diatas, memberikan kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan kegiatan marketing atau pemasaran yang sudah terjadi setelah menghabiskan sesuatu disertai dengan pemenuhan harapan mengenai pembelian atau kegiatan lainnya.

### **2.3.2. Pengukuran Kepuasan Anggota**

Menurut Philip Kotler, akan disebutkan beberapa kriteria yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pada suatu pelanggan, yakni:

#### **a. Kesetiaan**

Loyalitas seorang pelanggan mengenai pelayanan merupakan cerminan yang diperoleh dari buatan sistem pelayanan yang memberikan kepuasan. Patokan rasa puas bisa dihitung dengan tingkat loyalitas menggunakan barang atau jasa.

#### **b. Keluhkesah (komplain)**

Komplain adalah suatu situasi dimana pelanggan kecewa terhadap kondisi diperolehnya dari akibat suatu barang / layanan tertentu, yang bisa menyebabkan konsumen melarikan diri jika keluhan tersebut tidak segera ditangani.

#### **c. Keikutsertaan (partisipasi)**

Pada dasarnya, anggota BMT dapat mengukur apakah anggota BMT memenuhi kewajiban anggota BMT sebagai pelanggan yang memiliki kewajiban. Terdapat cara yang salah satunya dapat dilakukan perusahaan BMT untuk menghitung atau

mengawasi terhadap kepuasan pelanggan. Kolter telah mengusulkan beberapa cara demi mengukur kepuasan bagi pelanggan. (Adam, 2015, hlm.16)

Tindakan yang dilakukan BMT dalam uraian diatas mengenai mengukur kepuasan anggota:

1. Program Pengaduan dan pemberian saran

Dengan cara perusahaan menyediakan, membuat dan menerima kotak saran bahkan sanggup menanggapi keluhan dari pelanggannya. Praktiknya pihak membagikan brosur dengan alamat petunjuk kantor perusahaan tujuannya pelanggan yang memberikan saran pada perusahaan, keluhan dan kritik. Saran juga dapat dikirim dari pesan umpan balik, hotline pelanggan, atau panggilan gratis. Informasi ini dapat memberikan ide dan masukan bagi perusahaan untuk membantu perusahaan mengantisipasi kritik dan saran tersebut serta merespon dengan cepat.

2. Survey Kepuasan anggota

Dari survei perusahaan akan mendapatkan jawaban dan umpan balik yang baik langsung dari pelanggan, dengan tanda-tanda positif bahwa perusahaan memperhatikan pelanggan.

3. Pembeli Bayangan (*Ghost Shopping*)

Sebuah perusahaan bisa mengirimkan beberapa orang yang khusus ditugaskan untuk mensurvei situasi dan kondisi atau menjadi pembeli ke sebuah perusahaan milik orang lain atau juga

pada perusahaan yang dimiliki sendiri. Pelanggan misterius bekerja membagikan detail layanan yang melayaninya. Dari sini juga melaporkan hal-hal yang membantu manajemen membuat keputusan.

#### 4. Lost Customer Analysis (Analisis pelanggan yang lari)

Perusahaan yang kehilangan langganan dan berupaya mencoba menghubungi pelanggan perusahaan dimintai untuk menyatakan mengapa mereka mengundurkan diri dan mengapa mereka beralih pindah membeli ke pedagang lain. Pertanyaan “Apakah ada urusan yang sulit diperbaiki atau sudah telat untuk diperbaiki?”. Informasi dan iklan diperoleh dari jenis kontak ini untuk mencegah pelanggan melarikan diri, yaitu untuk meningkatkan kinerja mereka dengan meningkatkan kepuasan..(Mu’tadi, 2019, hlm. 31)

### 2.3.3. Beberapa Faktor Kepuasan Anggota

#### 1) Kualitas produk

Bagi khususnya perusahaan dibidang industri pelayanan, pra konsumen yang sedang atau akan merasakan kepuasan pelayanan perusahaan, dengan pelanggan memberikan respek jika hasil evaluasi mereka menunjukkan baik maka produk dan layanan yang mereka konsumsi yakni memiliki kualitas.

#### 2) Sistem pelayanan

Jika harapan dan keinginan pelanggan yang bisa terwujud, serta memperoleh pelayanan yang baik dari perusahaan, maka dipastikan pelanggan akan merasa Puas dengan praktiknya menggunakan produk atau jasa perusahaan.

3) Emosional

Dari seorang pelanggan yang dirinya bangga dan memiliki keyakinan sebab dia memakai produk dan jasa tertentu sehingga orang lain yang melihatnya merasa mengaguminya karena pelanggan telah memakai merek barang yang cenderung lebih memuaskan.

4) Harga

Produk dengan kualitas yang sama akan tetapi berbeda yang satunya dengan harga yang relatif rendah memberikan nilai jual yang lebih tinggi kepada pelanggan dari pada yang harga yang tinggi.

5) Biaya

Konsumen cenderung merasa puas ketika menggunakan produk atau suatu jasa apabila perusahaan tidak memberikan keperluan kepada pelanggan untuk mengeluarkan biaya tambahan atau keperluan menyia yikan waktu demi memperoleh suatu barang atau layanan perusahaan tersebut. (Lupiyadi, 2001, hlm. 158)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

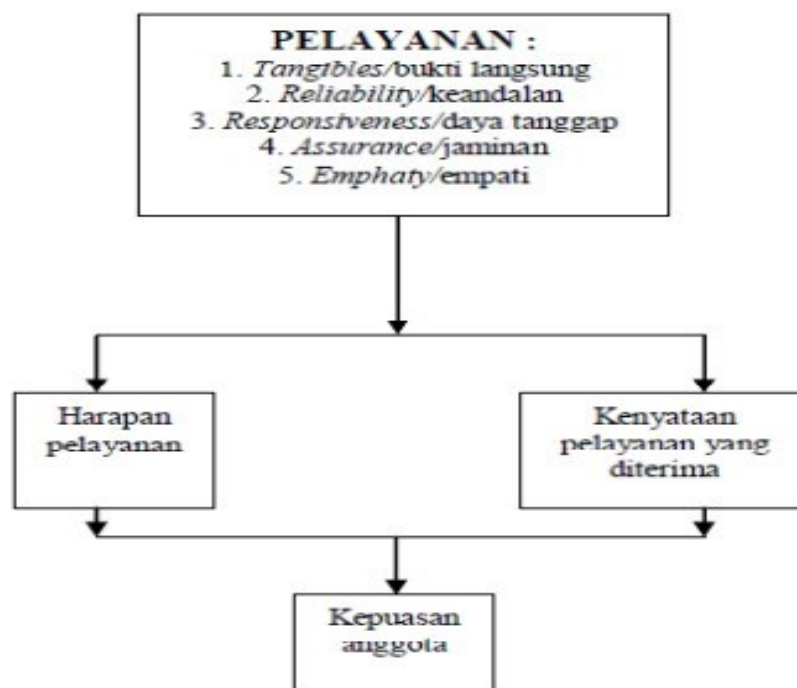
#### **3.1. Pendekatan Penelitian yang digunakan**

Dalam pendekatan penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Adapun mengapa penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, salah satu sebabnya yaitu keahlian para peneliti dimana pendekatan penelitian dengan cara metode ini dapat dipakai untuk mendapatkan dan mendalami apa-apa yang terkandung dibelakang kejadian dan fakta yang memungkinkan bisa menjadi objek yang susah dipahami dengan sempurna. (haidir, 2019, hlm. 22)

Kegunaan penelitian pendekatan kualitatif menjelaskan sebuah masalah serta menguraikan solusinya secara mendalam dan sistematis. Metode tepat dalam menguraikan masalah-masalah /ilmu-ilmu sosial politik. Memberi ruang bebas pada peneliti untuk terus mencari tahu/investigasi tentang kasus tertentu. paling cocok digunakan untuk mengembangkan teori yang dibangun melalui data yang diperoleh melalui lapangan.

Kekurangan Metode Kualitatif Penelitian ini lebih banyak menggunakan subjektif para narasumber yang beresiko kuat mengurangi objektivitas hasil penelitian. Karakter peneliti akan mempengaruhi hasil penelitian, bisa jadi ketika bertemu dengan peneliti lain dengan karakter yang berbeda, hasilnya akan berbeda.





Gambar 1. Kerangka Konseptual

### 3.2. Deskripsi data yang dikumpulkan

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini yakni data primer berupa informasi tentang penerapan faktor-faktor kepuasan anggota dalam pelayanan KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang. Pengumpulan data melalui survey dengan menggunakan teknik wawancara secara terstruktur kepada responden terkait dan dalam bentuk dokumen (laporan *outstanding* simpanan dan pembiayaan, serta jumlah anggota). Selain itu juga diperlukan data sekunder melalui studi pustaka seperti melalui buku, jurnal, artikel, dan skripsi terdahulu.

### 3.3. Sumber data

#### a. Data primer

Sumber data primer yang diperlukan dalam melakukan penelitian terhadap peran faktor-faktor kepuasan anggota dalam pelayanan KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang adalah data dokumentatif, yakni data tertulis yang didapatkan oleh peneliti berdasarkan laporan dari KSPPS BMT Rukun Abadi kecamatan Perak Jombang.

Data yang dikumpulkan antara lain berupa informasi seputar kegiatan faktor-faktor kepuasan anggota dalam pelayanan kspps BMT Rukun Abadi Perak Jombang, serta bagaimana tanggapan anggota sebagai objek penelitian atas diadakannya program tersebut dan dampaknya terhadap catatan laporan internal sebagaimana yang dimiliki perusahaan.

**b. Data sekunder**

Sumber data sekunder adalah sumber yang diharapkan dapat berperan membantu mengungkap data yang diharapkan. Sumber data sekunder dapat membantu memberi keterangan atau data pelengkap sebagai data pembandingan. (Bungin, 2009, hlm. 123) Data sekunder yang dimaksud adalah buku-buku dan literatur sebagai referensi dalam penelitian, serta dokumen maupun wawancara yang dapat mendukung kesempurnaan dari data primer.

Buku-buku yang digunakan sebagai referensi adalah sebagai berikut:

1. Manajemen pemasaran bank; karya sentot imam wahjono.
2. Pemasaran bank; karya kasmir.
3. Manajemen pemasaran jilid 2; karya Philip Kotler dan Kevin Lane keller.

4. Pemasaran jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian: karya Fandy Tjiptono
5. Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan; karya Jill Griffin dan Dwi Kartini yahya.

### 3.4. Teknik Pengumpulan data

Teknik-teknik yang bisa dilakukan ketika melakukan penelitian pada saat mengerjakan pengumpulan data dengan cara sebagai berikut:

#### a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu cara mendapatkan penjelasan dan keterangan yang bertujuan untuk penelitian dengan proses tanya jawab disertai pemberi pertanyaan (pewawancara) bertatap muka dengan responden. (Ibid, 2009, hlm. 126) Wawancara merupakan alat efektif untuk mengumpulkan data sosial berupa informasi tentang manusia dan sesuatu yang dipengaruhi. Informasi dapat berupa tanggapan, pendapat, keyakinan, perasaan, hasil pemikiran, dan pengetahuan seseorang tentang sesuatu yang berhubungan dengan masalah penelitian. (Hadari dan Hartini, 1995, hlm. 98)

Wawancara terstruktur dilakukan oleh peneliti ketika sudah mengetahui secara jelas dan terperinci informasi apa saja yang dibutuhkan dan memiliki daftar pertanyaan yang sudah disusun sebelumnya yang akan disampaikan kepada responden. Pemberi pertanyaan atau yang disebut pewawancara lalu mengajukan wawancara atas dasar panduan tersebut. (Silalahi, 2012, hlm. 313)

#### b. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah,

### 3.5. Teknik Pengolahan data

- a) Reliabilitas data, yaitu verifikasi terhadap semua data penelitian yang penulis dapatkan dari wawancara dengan seleksi dan secara alamiah, lalu transformasi dan perubahan data lapangan yang belum dikelola, termasuk baik untuk kelengkapan maupun untuk keterkaitan data yang diperoleh dengan relevansi penelitian. Reduksi data ini dimaksudkan untuk memudahkan peneliti memperoleh data tertentu dan untuk memudahkan serta melengkapi data tambahan. (Indrawan dan Yuniawati, 2017, hlm. 155) penulis didalam mengelola teknik data dengan menganalisis dengan memperoleh data lapangan disandarkan menurut rumusan masalah yang disebutkan.
- b) Menampilkan data adalah kegiatan dari hasil penyusutan yang menghasilkan kelompok informasi atau data yang mudah dapat dimengerti. Pada bagian ini, penulis penelitian ini mengedit pada data yang sudah didapatkan dengan relevan menurut pada rentang paparan sesuai perencanaan dalam pernyataan pertanyaan sampai dari perolehan informasi dapat dengan gampang untuk dijawab dari pertanyaan-pertanyaan penelitian. (Ibid, hlm. 156)
- c) Adanya rumusan masalah menjadi hal yang perlu bagi peneliti untuk menjawab dari akhir jawaban penelitian ini, yakni memberikan kebenaran-

kebenaran dan beberapa fakta yang dianalisis oleh peneliti, sehingga peneliti membuat dasar dan kesimpulan yang ditarik dari analisis yang dilakukan. (Ibid, hlm. 159)

### **3.6. Teknik analisis data**

Teknik analisis data ini, ditemukan dan diselesaikan penulis dengan cara yang tepat melalui kebenaran yang terjadi di lapangan. Penganalisisan penelitian ini dijelaskan dengan metode deskriptif kualitatif yang peneliti gunakan, yakni merupakan analisis penulis yang diperoleh berdasarkan teori yang ada dari data dan hasil masalah yang akan datang. Dijelaskan dengan kata-kata yang peneliti cari di lapangan. Metode ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau mendeskripsikan subjek penelitian secara sistematis, faktual, dan faktual, serta mendeskripsikan hubungan antara fenomena yang diteliti dengan teori-teori yang ada.

Dalam penelitian ini, dengan menggunakan teknik deskripsi kualitatif, Hal ini dikarenakan peneliti melihat dan membuktikan suatu fenomena sosial yang terjadi secara alamiah, yakni apakah kejadian yang benar-benar terjadi di lapangan langsung dari lapangan. Lalu data yang dikelola dan dianalisis tersebut dengan cara pemikiran induktif berbasis fakta dengan sesuai spesifiknya, diselidiki, dianalisis dan dijadikan satu untuk menjawab masalah atau masalah terkait sosial atau kemasyarakatan secara menyeluruh

**BAB IV**  
**HASIL PENELITIAN**  
**SISTEM PELAYANAN KSPPS DALAM MENINGKATKAN**  
**KEPUASAN ANGGOTA PADA KSPPS BMT RUKUN ABADI PERAK**  
**JOMBANG**

**4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

**4.1.1. Sejarah KSPPS BMT Rukun Abadi**

Perkembangan Lembaga Keuangan Syariah dan kesadaran masyarakat tentang *muamalah* syariah yang semakin meningkat, memberikan gagasan pada beberapa pengusaha di Tangerang sadar untuk membantu masyarakat dalam menghindari transaksi yang haram menjadi halal dengan mendirikan *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT). Pendirian BMT ini didirikan pada tanggal 11 November 2011 oleh 87 orang pendiri/anggota dengan nama BMT Rukun Abadi, dengan Akta Pendirian Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Rukun Abadi dan telah disahkan oleh Dinas Koperasi dan Pengusaha Kecil Republik Indonesia dari Kabupaten Tangerang dengan No. 86/KEP/M.KUKM/IX/2005 tertanggal 12 bulan Desember tahun 2012 dan Keputusan Menteri Negara Republik Indonesia No. 1103/BH/M.KUKM.2/X/2012 tertanggal 12 bulan Oktober tahun 2012 dan perubahannya, dengan demikian bertindak untuk dan atas nama serta mewakili Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Rukun Abadi yang beralamat dan berkedudukan di Jl. Gotong Royong no. 18 Larangan Indah, Larangan, Tangerang.

#### **4.2. Sistem Pelayanan BMT Rukun Abadi dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang**

Sistem pelayanan menurut Wyckof, adalah derajat ukuran keistimewaan yang di inginkan seorang pelanggan dan penguasaan derajat keistimewaan yang dilakukan demi memberikan kelengkapan kepada pelanggan dari harapannya. Serta Parasuraman dkk. mengatakan bahwasanya disebutkan terdapat dua variabel yang memberi pengaruh terhadap sistem pelayanan yakni adalah ekspektasi layanan dan layanan yang telah dirasakan pelanggan.

Jika sistem pelayanan dari suatu perusahaan diberikan kepada pelanggannya berdasarkan menurut pelanggan sudah dikatakan baik dan sesuai yang dirasakan memuaskan dengan harapan, maka sistem pelayanan dianggap telah maksimal sesuai derajat keistimewaan memenuhi keinginan pelanggan dan saling memberi keuntungan, namun jika pelayanan yang diterima tidak sesuai harapan, maka sistem pelayanan dianggap kurang baik dan kurang memuaskan.

KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang memiliki beberapa sistem pelayanan yang diberikan kepada anggota-anggotanya. Namun di bab ini peneliti menuliskan dari hasil wawancara dan pengambilan data manakah sistem pelayanan KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang yang meningkatkan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang. Dalam sistem pelayanan KSPPS BMT Rukun Abadi Perak

Jombang akan di tampilkan fisik dan nonfisik sistem pelayanan KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang.

Beberapa sistem pelayanan dan keterangan anggota BMT Rukun Abadi Perak Jombang. Sesuai dari data wawancara di lapangan penulis dalam penelitian ini, terdapat sampel yang berjumlah lima anggota KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang. Sampel yang dijadikan wawancara oleh penulis untuk mendapatkan data, sengaja diambil dari kedatangan para anggota BMT Rukun Abadi yang seketika itu yang sedang melakukan transaksi dan berada di kantor BMT pada waktu itu.

Sedangkan sampel diambil untuk dimintai wawancara secara acak dari anggota BMT Rukun Abadi baik dari pelajar sekolah, pedagang, guru sekolah, ustadz dan ibu rumah tangga yang dijadikan bahan dan data yang penting penelitian ini, sehingga dapat penulis mengetahui keanekaragaman informasi tentang berbagai tanggapan, pendapat dan saran dari wawancara anggota BMT Rukun Abadi Perak Jombang yang memiliki keterkaitan sehingga penulis akan memaparkan sebagai berikut beberapa jawaban dari anggota BMT Rukun Abadi Perak Jombang yang diperlukan bagi penulis dalam penelitian ini.

#### **4.2.1. Sistem pelayanan KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang**

##### **a) Dari Segi Sistem Pelayanan Fisik:**

###### **1) I-RA Pay**



I-RA Pay merupakan program layanan aplikasi yang ada di handphone Android atau IOS dari pemilik masing-masing anggota BMT Rukun Abadi yang sudah melakukan registrasi pendaftaran nomor rekening dan nomor HP. Dari sini anggota yang telah terdaftar bisa mengetahui informasi simpanan, mutasi simpanan, riwayat pembiayaan, saldo, pembelian (seperti PLN Prepaid, pulsa dan voucher data), pembayaran (PLN Postpaid, tagihan telkom, pembayaran lain), donasi, transfer antar rekening anggota BMT Rukun Abadi yang ada di berbagai kota di Indonesia, transfer antar koperasi, transfer antar rekening Bank seperti Bank Mandiri, BRI, BNI, BCA, Danamon, Bank Panin, dan lain-lain.

## **2) Fasilitas lengkap (Area parkir, tempat duduk, mushola dan kamar mandi)**

Tersedianya fasilitas lengkap dan nyaman bagi anggota pengguna layanan BMT Rukun Abadi Perak Jombang, seperti ruang tunggu, toilet, musholah, dan area parkir membuat para anggota menjadi nyaman saat di dalam ruangan melakukan transaksi pendanaan atau pembiayaan. Serta kerapihan dan kebersihan pegawai BMT Rukun Abadi Perak Jombang.

## **3) Sarana dan prasarana publik**

Kantor KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang terletak di daerah yang strategis. Dengan menempati daerah yang dekat dengan

layanan publik menjadikan anggota dan masyarakat sekitar betah dan nyaman dalam menggunakan layanan BMT ini. Adanya sarana dan prasarana publik seperti berada di kerumunan perumahan masyarakat, dekat dengan Puskesmas, sekolah (seperti SD, SMP dan SMA) pasar tradisional, supermarket, stasiun, terminal, dan layanan publik lain. Menjadikan BMT Rukun Abadi Perak Jombang adalah sarana yang dekat dan tidak menyita waktu untuk melakukan transaksi disini.

**b) Dari Segi Sistem Pelayanan Nonfisik**

**4) Ketanggapan dan Keandalan Pelayanan**

Dengan adanya petugas BMT Rukun Abadi Perak Jombang yang berperan sebagai pemandu di area pelayanan yang siap dan sigap membantu pengguna layanan jasa yang mengalami kesulitan, dengan praktik petugas menghampiri pengguna yang mengalami kesulitan/bingung dengan proses pelayanan. Sehingga prosedur pelayanan jasa cukup mudah dan jelas serta tidak berbelit-belit.

**5) Produk Pendanaan dan Pembiayaan yang sesuai syariah**

Ingin pengajuan pembiayaan di BMT Rukun Abadi Perak Jombang bisa dilakukan secara tatap muka, anda tidak perlu repot-repot dan khawatir terhadap kesyariahan pengajuan pendanaan dan pembiayaan di BMT Rukun Abadi Perak Jombang, yang mana pembiayaan dan pendanaan ini sangat diperhatikan oleh perusahaan BMT Ruun Abadi dan semua karyawan sangat menjaga kesyariahan

transaksi yang ada di BMT ini dan menjauhi ribawi, yang mana VISI dan MISI BMT Rukun Abadi ini agar terhindar dan terselamatkan dari transaksi Riba atau Menjauhi Mu'amalah Ribawi. Dengan memenuhi syarat dokumen kelengkapan yang sudah tertera dan datang ke kantor untuk melakukan pengajuan pembiayaan ke BMT Rukun Abadi Perak Jombang. Anda akan mendapatkan pelayanan dari karyawan yang bertugas di bagian pembiayaan dengan aman, cepat, profesional dan amanah. seperti pembiayaan kendaraan, barang elektronik, kebutuhan rumah tangga serta modal usaha, dan lain-lain.

#### **6) Memahami Keinginan Pelanggan**

Jam operasional pelayanan BMT Rukun Abadi Perak Jombang yang di perkirakan sudah cukup memadai dan cukup Panjang yaitu buka dar hari senin-sabtu dengan waktu operasional dari jam 8 sampai jam setengah 4 sore. Dan hari sabtu dari jam 8 sampai jam 12 siang. Serta petugas menanggapi dengan sopan pada setiap anggota pengguna pelayanan. Bahkan tersedia sarana bagi pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran, seperti kotak pengaduan/petugas pelayanan pengaduan. Serta bilamana anggota yang tidak sempat datang dalam melakukan penabungan di kantor BMT Rukun Abadi, karyawan BMT Rukun Abadi rela dirinya diberi titipan uang dan buku tabungan dari anggota untuk transaksi menabung di kantor BMT.

#### **7) Komunikatif**

Karyawan BMT Rukun Abadi Perak Jombang yang bertugas menanggapi dengan sopan setiap pengguna pelayanan anggota. petugas menanggapi dengan cepat setiap pertanyaan pengguna pelayanan jasa. Serta petugas selalu siap dan tanggap berada pada posisi/loket masing-masing pada jam pelayanan.

#### **4.3. Data Keterangan Anggota dan Data dari pihak internal BMT Rukun Abadi Perak Jombang**

- 1) **Ibu ilma**, 27 tahun, bertempat tinggal di dusun gading kecamatan perak Jombang. Ibu ilma merupakan anggota BMT Rukun Abadi Perak Jombang sejak tahun 2015, ibu ilma adalah seorang guru di SMA Budi Utomo Perak Jombang. Sebelum adanya BMT Rukun Abadi Perak Jombang saat ibu ilma menginginkan menabung di Bank, Ibu ilma menyempatkan dirinya mendatangi kantor Bank yang biasa didatangi ibu ilma, akan tetapi yang menjadi kendala adalah ibu ilma kehabisan waktu untuk melakukan transaksi menabung dan penarikan uang jika datang ke bank karena jarak antara rumah tinggal ibu ilma dan bank yang agak jauh ketimbang dengan di BMT Rukun Abadi Perak Jombang. Setelah mengetahui adanya BMT Rukun Abadi Perak Jombang dari teman guru yang sudah pernah menabung disini, ibu ilma pun ikut untuk menabung di BMT Rukun Abadi Perak Jombang.

*Ketika saya masih menabung di Bank terdekat saya merasa waktu saya habis dan memakan waktu, tenaga dan biaya bensin cukup banyak, karena perjalanan yang cukup jauh Mas dibandingkan dengan jarak BMT Rukun Abadi ini.*

*Setelah adanya BMT Rukun Abadi Perak Jombang ini, saya merasa di mudahkan karena jaraknya yang dekat dengan rumah dan tempat kerja saya. (Ilma, Wawancara, Jombang, 27 Juni 2022)*

Setelah ibu Ilma mendaftar menjadi anggota BMT Rukun Abadi Perak Jombang, Customer Service BMT Rukun Abadi Perak Jombang memaparkan tentang produk-produk dan pelayanan yang ada BMT Rukun Abadi Perak Jombang. Setelah mendapat pemaparan dari CS, ibu ilma membuka tabungan wadiah untuk tabungan simpanan. Ibu Ilma merasa dimudahkan untuk menabung karena adanya pelayanan yang diberikan oleh BMT Rukun Abadi Perak Jombang,

*sekarang saya sudah merasa terbantu dengan adanya BMT Rukun Abadi Perak Jombang mas, sebab pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT sangat baik dan saya tidak perlu buang-buang waktu saya untuk menabung keluar karena kantor lokasi BMT yang dekat dengan lokasi saya bekerja di sekolah SMA Budi Utomo Perak Jombang.*

Selama menjadi anggota BMT Rukun Abadi Perak Jombang Ibu Ilma saat ini dalam menilai pelayanan dan produk-produk BMT Rukun Abadi masih memberikan kepercayaannya terhadap pelayanan yang diberikan dan ibu ilma tidak memberikan komentar terhadap kekurangan pelayanan yang ada di BMT Rukun Abadi Perak Jombang.

*Bahkan sampai saat ini dalam segi pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT Rukun Abadi Perak Jombang saya masih belum merasa adanya kekurangan sebab petugas yang bertugas juga ramah, jadi saya merasa dihargai oleh pihak BMT.*

Tanggapan dari Ibu Ilma pelayanan yang diberikan KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang dirasa memuaskan karena tempat kantor BMT yang dekat dengan rumah dan tempat kerja serta karyawan yang memberikan keramahan pelayanan kepada para anggota, selain juga para karyawan BMT memberikan perhatian bagi anggota, karyawan juga menjaga harta anggota agar tetap aman dengan menghindari pengelolaan harta ribawi, semua pelayanan dari karyawan dan perusahaan BMT berikan baik dari segi kenyamanan maupun pengendalian tabungan anggota. Alhasil anggota akan diuntungkan dan tidak dirugikan dari urusan dunia atau di akhirat kelak dengan adanya pelayanan dari BMT

*Saya merasa puas mas dengan pelayanan BMT Rukun Abadi Perak Jombang, 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 menghitung berapa yang perlu dikeluarkan.*

- 2) **Ibu Ima**, 35 tahun, bertempat tinggal di Gading Mangu Perak Jombang. Ibu Ima awal dari menjadi anggota BMT Rukun Abadi Perak Jombang karena tahu dari teman pedagang yang ada di sebelah tokonya di perumahan Mlaten Sawah Gading, Ibu Ima tertarik untuk menjadi anggota BMT ini setelah mengetahui teman pedagangnya yang melakukan pembiayaan dengan aman dan sesuai syariah, lalu teman ibu Ima menjelaskan secara rinci mengenai pembiayaan untuk toko sembako

ibu Ima dan juga produk yang terhindar dari ribawi pihak BMT. Selain itu dengan adanya pelayanan Ira Pay yang mempermudah transfer ke antar BMT lainnya.

*Saya tahu di dirikanya BMT Rukun Abadi Perak Jombang itu, ketika pertama sejak tahun 2014 tapi saya baru menabung di BMT ini ketika melihat teman saya bisa berdagang dengan lancar, aman dan sesuai syariah takut adanya unsur riba Mas. Kemudian teman saya memerintahkan agar saya melakukan pembiayaan modal usaha jualan toko sembako saya bisa lancar. Akhirnya saya melakukan pembiayaan bagi diri saya dan daftar anggota walaupun pertama saya mencoba-coba tetapi alhamdulillah usaha sembako saya sekarang lancar.*

Ibu Ima sampai sekarang ini belum merasa ada kekurangan pada pelayanan di BMT Rukun Abadi Perak Jombang karenanya pengurus BMT memberikan pelayanan yang berkualitas, memberikan ketanggapan dan komunikatif kepada anggotanya, sehingga anggota merasa nyaman ketika datang ke kantor 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 petugasnya ramah dan perhatian kepada saya.*

Ibu Ima merasakan kepuasan sebab sistem pelayanan yang diberikan oleh BMT seperti aplikasi handphone Ira Pay dari BMT Rukun Abadi dan juga merasa hartanya terjaga sesuai syariah terhindar dari riba, sehingga menjadikan Ibu ima ingat dengan sedekah, infaq dan zakat akan disalurkan kepada yang lebih membutuhkan.

*Alhamdulillah mas saya selama ini merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT Rukun Abadi Perak Jombang, apalagi dengan adanya aplikasi handphone yaitu Ira Pay yang diberikan oleh pihak BMT yang barangkali saya melakukan transfer uang, pembelian pulsa dan voucher data, dengan sistem itu saya merasa sangat terbantu 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-orang yang membutuhkan. (Ima, Wawancara, Jombang, 27 Juni 2022)*

- 3) **Mas Adirai**, 21 tahun, alamat kecamatan Kertosono Nganjuk. menjadi nasabah BMT Rukun Abadi Perak Jombang sejak tahun 2021, Mas Adirai tertarik menjadi anggota BMT Rukun Abadi Perak Jombang karena ingin memiliki simpanan tabungan wadiah dan ingin hartanya aman terhindar dari unsur riba,

*Yang saya rasakan Mas BMT Rukun Abadi Perak Jombang ini sangat efisien dan menjaga harta saya dengan aman tentunya mas.*

Mas Adirai menyukai adanya sistem pelayanan yang ada di BMT yakni pelayanan Ira Pay yang ada di handphone Mas Adirai, yang mana adanya aplikasi Ira Pay, Mas Adirai dimudahkan dengan transaksi pembelian pulsa, token PLN, dan transfer. Dikarenakan mas Adirai yang sebagai ustadz di pondok memiliki kesibukan juga dalam mengurus listrik di masjid. Sehingga tidak perlu datang ke toko supermarket / counter untuk membeli pulsa / token PLN.



*Adanya pelayanan yang diberikan, saya suka mas dengan BMT Rukun Abadi Perak Jombang sebab saya memiliki kesibukan dan bertugas menjadi ustadz mengajar santri di pondok gading mangu ini dan mengawasi para santri, saya senang bila saya tidak datang membeli pulsa / token PLN di counter / supermarket, karena adanya aplikasi Ira Pay saya langsung bisa membeli pulsa / token PLN lewat aplikasi di HP saya*

Adanya karyawan BMT yang ramah tamah, membuat Mas Adirai mengucapkan bila sistem pelayanan yang diberikan pihak BMT belum memiliki kekurangan dari mas Adirai menjadi anggota BMT sampai saat sekarang pada waktu wawancara berlangsung sejak tahun 2021.

*Dulu saya menjadi anggota pada tahun 2021 dan sampai saat ini kekurangan yang ada di BMT Rukun Abadi Perak Jombang ini belum saya rasakan Mas, karena karyawan dan pengurus BMT saya perkirakan setiap bulan memperkenankan meminta pada saran saya demi pengembangan BMT dari segi pelayanan. (Adirai, Wawancara, Jombang, 27 Juni 2022)*

Rasa puas turut serta dirasakan dari Mas Adirai sebabnya terkhusus pelayanan yang berkualitas juga harta tabungan para anggota dikelola oleh pihak BMT sesuai syariah dan menjauhi ribawi dan terjamin kehalalannya. Dari sini kekhawatiran adanya riba di dalam pengelolaan harta, tidak ada dibenak Mas Adirai.

*Saya sangat merasa puas mas, adanya pelayanan yang di suguhkan oleh pihak BMT Rukun Abadi Perak Jombang saya nilai cukup baik serta saya yakin harta yang saya titipkan di BMT ini terjamin tabungan dan produk-produk pendanaan dan pembiayaan yang halal, dan saya tidak khawatir adanya unsur riba Mas alhamdulillah.*

4) **Bapak Bonavide**, 29 Tahun, dusun Gadingmangu perak jombang. Pak Bonavide atau dipanggil Pak Avid menjadi nasabah BMT Rukun Abadi Perak Jombang dari tahun 2016, pak avid telah banyak tahu berdirinya BMT Rukun Abadi Perak Jombang dari saudaranya, yang mana saudaranya menyarankan daftar membuka rekening baru di BMT ini, karena sampai saat itu Pak Avid dalam memilih BMT tidak ada yang cocok sama sekali dan akhirnya bapak avid menjumpai ada BMT yang pelayanannya disukai dan berbanding sesuai keinginan Pak Avid, setelah membuka tabungan ke BMT Rukun Abadi Perak Jombang, Pak Avid menganggap pihak dari pak avid dan sekelompok kerjanya tidak mengecewakan terhadap layanan yang disuguhkan oleh BMT Rukun Abadi Perak Jombang.

*Perasaan Saya pemberian pelayanan yang disuguhkan dari pengurus dan karyawan BMT Rukun Abadi Perak Jombang saya nilai sudah cukup profesional mas.*

Ketertarikan sistem pelayanan berupa aplikasi Ira Pay menjadikan pak Avid merasakan dirinya tertolong seketika menginginkan menitipkan hartanya untuk ditabung ke BMT Rukun Abadi selain itu juga saat mengambil dalam penarikan uang secara tunai, tidak berbelit-belit menghabiskan waktu luang demi mendatangi kantor BMT.

*Pelayanan yang saya suka dari BMT ini mas, yaitu aplikasi Ira Pay untuk transaksi transfer ke sesama BMT Rukun Abadi milik saudara saya yang rumahnya jauh dari sini, yaitu kota Semarang Mas, karena saat saya mau transfer menggunakan BMT selain BMT Rukun Abadi itu tidak ada cabangnya yang ada di kota Semarang. Jadi jika saya ingin*

*transfer, saya tinggal buka aplikasi Ira Pay, lalu masukan nomor rekening tujuan dan jumlah nominal transfer setelah itu aplikasi ini akan mengantarkan saldo uang ke rekening tujuan. Jadi saya merasa dimudahkan Mas. (Pak Bonavide, Wawancara, Jombang, 27 Juni 2022)*

Pak Avid merasa puas terhadap pelayanan BMT Rukun Abadi Perak Jombang karena memilih BMT agar menjaga harta serta transaksi yang bisa dikelola dengan sesuai syariah dan menjauhi ribawi serta pelayanan yang lain Bapak Avid mengungkapkan seperti adanya aplikasi Ira Pay yang memudahkan melihat saldo, transfer uang dan pembelian paket data internet. Serta adanya petugas BMT yang ramah, tanggap dan komunikatif.

*Dari pelayanan BMT ini yaitu saya hanya ingin harta saya dikelola sesuai syariah Mas. Dan adapun pelayanan lain seperti aplikasi Ira Pay dan segala fitur didalamnya seperti melihat saldo, transfer uang dan pembelian paket data internet ini sebagai tambahan bagi saya dan yang saya suka Mas yaitu adanya pelayanan di BMT yang mana petugasnya BMT Rukun Abadi Perak Jombang saya harap tidak pudar memiliki sifat ramah, tanggap dan komunikatif.*

#### **Data dari pihak internal BMT Rukun Abadi Perak Jombang**

Melalui wawancara dari penulis secara langsung kepada salah satu pihak yang sebagai pengurus internal BMT Rukun Abadi Perak Jombang, dari sini peneliti mendapat informasi yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian, wawancara yang dilakukan penulis secara langsung kepada ketua kantor Kas BMT Rukun Abadi Perak

Jombang, dari informasi wawancara ini penulis dapat mendapatkan hubungan jawaban dari rumusan masalah.

Pembahasan tentang wawancara bersama ketua kantor KAS BMT Rukun Abadi Perak Jombang Bapak Lukman yang penulis dapatkan, adalah permulaan sistem pelayanan dan produk dari BMT ini supaya tidak merepotkan masyarakat yang ingin menabung. Serta memudahkan masyarakat apabila menghendaki meminjam atau melakukan pembiayaan dari BMT Rukun Abadi Perak Jombang, perhatian BMT juga terhadap kebutuhan para anggota, karena didirikannya BMT Rukun Abadi Perak Jombang bertujuan mewujudkan masyarakat di Indonesia yang rukun kompak, yang saling menolong, sehingga satu-satunya masyarakat makmur sejahtera, ekonomi kuat, selamat dari riba.

*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 Rukun Abadi ini memang bertujuan untuk mewujudkan masyarakat di Indonesia yang rukun kompak, yang saling menolong, sehingga satu-satunya masyarakat makmur sejahtera, ekonomi kuat, selamat dari riba. (Bapak Lukman, Wawancara, Jombang, 27 Juni 2022)*

Pak Lukman selaku ketua kantor Kas BMT Rukun Abadi Perak Jombang, memberikan penjelasan mengenai tentang pelayanan yang sangat utama dijaga dan diperhatikan dalam transaksi kesyariahan dari BMT, fasilitas kantor seperti tempat duduk, kamar mandi dan toilet, mushola yang dekat dengan BMT, serta penjelasan jam operasional BMT

Rukun Abadi Perak Jombang yang dilaksanakan oleh semua karyawan BMT agar tetap menjaga kedisiplinan dalam melaksanakan tugasnya melayani anggota.

*Pelayanan unggulan kami untuk sementara ini yang kami terapkan yaitu sistem pelayanan aplikasi HP Ira Pay, fasilitas tempat duduk, AC, mushola, kamar mandi dan toilet. Dimana kami menyediakan fasilitas ini agar para anggota BMT ketika ada di kantor BMT nyaman dan betah. Serta juga kami membiasakan pada para petugas agar disiplin waktu datang ke kantor melayani anggota yang sesuai dengan jam operasional BMT yakni ketika pagi jam 08:00 WIB sampai Jam 15:30 WIB semua karyawan bertugas dalam pelayanan operasional BMT. Adapun istirahat solat makan ketika jam 12:00 sampai jam 13:30 diusahakan sudah di kantor BMT.*

Dalam memberi kepuasan yang maksimal pada anggota BMT Pak Lukman melakukan musyawarah terhadap segenap karyawan BMT yang di agendakan satu bulan sekali untuk memusyawarahkan kelancaran, perbaikan dan kemudahan dari saran dan kritikan anggota yang berhubungan dengan harapan yang di kehendaki dari seluruh anggota BMT.

*Kami juga setiap bulan sekali juga selalu meminta saran dan juga kritik dari Anggota terkait pelayanan dan juga produk kami sehingga kami bisa mengetahui kebutuhan anggota.*

Hasil dari buah musyawarah yang dilakukan seluruh anggota dan pengurus BMT Rukun Abadi Perak Jombang mendapatkan terobosan dan inovasi terbaru semisal melayani transaksi anggota secara online,

yang mana kondisi ini disesuaikan serta di imbangi dari pesatnya perkembangan teknologi.

*saat ini kami sedang mengupayakan sistem pelayanan yang baru sesuai dengan kebutuhan dan juga kemampuan yang dimiliki oleh anggota BMT Rukun Abadi, sistem pelayanan yang sedang dikembangkan saat ini yaitu adanya sistem online dimana anggota yang telah terdaftar di aplikasi ini 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.*



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

#### **5.1. Analisis Sistem Pelayanan KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang**

Lembaga keuangan atau perusahaan ketika melayani dengan baik sangat memerlukan sistem pelayanan demi meningkatkan kepuasan anggotanya, selaku sebagai lembaga sosial mikro syariah yang bergerak seperti koperasi, dituntut BMT Rukun Abadi Perak Jombang berusaha melayani sebaik-baiknya kepada semua Anggotanya, akan disebutkan dari pembahasan dari hasil penelitian macam-macam sistem pelayanan yang ada di BMT Rukun Abadi Perak Jombang yang diberikan kepada para anggotanya yaitu:

##### **1. Pelayanan Aplikasi Ira Pay**

Pelayanan sistem Aplikasi Ira Pay adalah pelayanan unggulan yang dimiliki BMT Rukun Abadi Perak Jombang yang berfungsi untuk memudahkan para anggota dalam melakukan transaksi tanpa harus menguras waktu yang dimiliki oleh anggota, pelayanan sistem Aplikasi Ira Pay ini digunakan terhadap anggota BMT yang mempunyai keterbatasan waktu untuk datang ke kantor KAS BMT Rukun Abadi Perak Jombang, dengan melakukan registrasi pendaftaran nomor rekening dan nomor HP. Dari sini anggota yang telah terdaftar bisa mengetahui informasi simpanan, mutasi simpanan, riwayat pembiayaan, saldo, pembelian (seperti PLN Prepaid, pulsa dan voucher data), pembayaran (PLN Postpaid, tagihan telkom, pembayaran lain), donasi, transfer antar rekening anggota BMT Rukun Abadi yang ada di berbagai kota di

Indonesia, transfer antar koperasi, transfer antar rekening Bank seperti Bank Mandiri, BRI, BNI, BCA, Danamon, Bank Panin, dan lain-lain. Dengan demikian anggota terfasilitasi dari pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT Rukun Abadi Perak Jombang, sistem pelayanan ini menjadi pelayanan yang dibutuhkan sebagian Anggota, sebab dengan adanya pelayanan aplikasi Ira Pay bola di BMT Rukun Abadi Perak Jombang anggota merasakan hemat waktu.

Pelayanan Online maksudnya seiring dengan berkembangnya teknologi saat ini, pengurus BMT Rukun Abadi Perak Jombang melakukan usaha meningkatkan pelayanan yang modern sesuai perkembangan zaman dari teknologi informasi dan komunikasi yaitu dibuatnya sistem online, yang mana anggota yang terdaftar bisa melihat cek saldo, transfer uang atau tabungan antar rekening serta transaksi pembayaran dengan hanya menggunakan gadget HP secara online oleh masing-masing anggota BMT yang terdaftar, manfaat pelayanan bagi anggota merasakan kemudahan dan terbantu sebab upaya mengetahui informasi yang berhubungan dengan BMT Rukun Abadi Perak Jombang serta produknya yang tidak sulit dan dapat memantau keuangan yang ada di dalam tabungannya dengan menggunakan handphone bagi generasi milenial, akan tetapi bagi generasi tua yang tidak menggunakan HP menjadi kendala tersendiri di dalam pemanfaatan aplikasi Ira Pay, akan tetapi bagi anggota yang awalnya tidak paham terhadap aplikasi ini, pengurus BMT Rukun Abadi Perak Jombang mengupayakan dalam



membimbing pada anggota agar tidak merasakan kebingungan dalam mengoperasikan aplikasi Ira Pay di BMT Rukun Abadi Perak Jombang.

## 2. Pelayanan di Kantor

Pelayanan di kantor merupakan Pelayanan yang tersedia di kantor dengan beberapa petugas yang bertugas untuk menerima anggota yang datang ke kantor dan mengimput data yang masuk baik dari anggota yang datang langsung ke kantor KAS BMT Rukun Abadi Perak Jombang. Tersedianya fasilitas lengkap seperti area parkir, tempat duduk, mushola, toilet dan kamar mandi membuat para anggota menjadi nyaman saat di dalam ruangan melakukan transaksi pendanaan atau pembiayaan. Serta kerapihan dan kebersihan pegawai BMT Rukun Abadi Perak Jombang.

Produk Pendanaan dan Pembiayaan yang sesuai syariah yakni ketika Ingin pengajuan pembiayaan di BMT Rukun Abadi Perak Jombang bisa dilakukan secara tatap muka, anda tidak perlu repot-repot dan khawatir terhadap kesyariahan pengajuan pendanaan dan pembiayaan di BMT Rukun Abadi Perak Jombang, yang mana pembiayaan dan pendanaan ini sangat diperhatikan oleh perusahaan BMT Ruun Abadi dan semua karyawan sangat menjaga kesyariahan transaksi yang ada di BMT ini dan menjauhi ribawi, yang mana VISI dan MISI BMT Rukun Abadi ini agar terhindar dan terselamatkan dari transaksi Riba atau Menjauhi Mu'amalah Ribawi. Dengan memenuhi syarat dokumen kelengkapan yang sudah tertera dan datang ke kantor untuk melakukan pengajuan pembiayaan ke BMT Rukun Abadi Perak Jombang. Anda akan mendapatkan pelayanan

dari karyawan yang bertugas di bagian pembiayaan dengan aman, cepat, profesional dan amanah. seperti pembiayaan kendaraan, barang elektronik, kebutuhan rumah tangga serta modal usaha, dan lain-lain.

Jam operasional pelayanan BMT Rukun Abadi Perak Jombang yang di perkirakan sudah cukup memadai dan cukup Panjang yaitu buka dar hari senin-sabtu dengan waktu operasional dari jam 8 sampai jam setengah 4 sore. Dan hari sabtu dari jam 8 sampai jam 12 siang. Serta petugas menanggapi dengan sopan pada setiap anggota pengguna pelayanan. Bahkan tersedia sarana bagi pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran, seperti kotak pengaduan/petugas pelayanan pengaduan. Serta bilamana anggota yang tidak sempat datang dalam melakukan penabungan di kantor BMT Rukun Abadi, karyawan BMT Rukun Abadi rela dirinya diberi titipan uang dan buku tabungan dari anggota untuk transaksi menabung di kantor BMT.

Peran komunikatif karyawan BMT Rukun Abadi Perak Jombang yang bertugas menanggapi dengan sopan setiap pengguna pelayanan anggota. petugas menanggapi dengan cepat setiap pertanyaan pengguna pelayanan jasa. Serta petugas selalu siap dan tanggap berada pada posisi/loket masing-masing pada jam pelayanan.

### 3. Dekat dengan Sarana dan prasarana publik

Kantor KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang terletak di daerah yang strategis. Dengan menempati daerah yang dekat dengan layanan

publik menjadikan anggota dan masyarakat sekitar betah dan nyaman dalam menggunakan layanan BMT ini. Adanya sarana dan prasarana publik seperti berada di kerumunan perumahan masyarakat, dekat dengan Puskesmas, sekolah (seperti SD, SMP dan SMA) pasar tradisional, supermarket, stasiun, terminal, dan layanan publik lain. Menjadikan BMT Rukun Abadi Perak Jombang adalah sarana yang dekat dan tidak menyita waktu untuk melakukan transaksi disini. Ketanggapan dan keandalan pelayanan yaitu dengan adanya petugas BMT Rukun Abadi Perak Jombang yang berperan sebagai pemandu di area pelayanan yang siap dan sigap membantu pengguna layanan jasa yang mengalami kesulitan, dengan praktik petugas menghampiri pengguna yang mengalami kesulitan /bingung dengan proses pelayanan. Sehingga prosedur pelayanan jasa cukup mudah dan jelas serta tidak berbelit-belit.

Hasil wawancara yang dilakukan penulis dari penelitian yang telah dilakukan, maka memperoleh hasil yakni, pelayanan yang paling meningkatkan terhadap kepuasan anggota BMT Rukun Abadi adalah pelayanan sistem Aplikasi Ira Pay karena anggota BMT yang telah terdaftar dalam sistem aplikasi transaksi Ira Pay semakin dimudahkan dalam bertransaksi secara online secara seperti transfer uang atau saldo tabungan, membeli pulsa dan voucher data, PLN listrik, donasi, dan pembayaran lainnya dengan secara langsung tanpa datang ke pihak atau petugas BMT Rukun Abadi Perak Jombang, adanya pelayanan dari pengurus dan karyawan BMT Rukun Abadi Perak Jombang memberikan terhadap anggota dinilai baik, hal itu

dibuktikan dengan adanya anggota yang setelah melakukan pembukaan tabungan langsung ingin mengaktifkan pelayanan Ira Pay ini.

Petugas yang turun langsung ke setiap anggota untuk membantu mengaktifkan aplikasi Ira Pay dari penabungan ataupun pembiayaan para anggota BMT Rukun Abadi Perak Jombang, petugas yang turun ke lapangan maupun petugas yang bertugas di kantor wajib merespon anggota atau masyarakat yang ditemui atau yang datang langsung ke kantor selain itu karyawan juga wajib dianjurkan selalu tanggap terhadap apa yang dibutuhkan oleh anggota, sebab pihak BMT Rukun Abadi Perak Jombang sangat mengedepankan kenyamanan dan kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT Rukun Abadi Perak Jombang. Dengan demikian para anggota yang diberi pelayanan baik dan dihargai oleh para karyawan BMT, menjadikan timabal balik juga terhadap karyawan yang mana anggota juga merasa terayomi, nyaman dan mempercayai para karyawan dalam mengelola saat menabung di BMT.

Islam mengajarkan apabila ingin memberikan hasil usaha yang baik, berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan pelayanan atau jasa yang buruk kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqoroh ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ  
الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا  
فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : “ Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan Ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.(QS.Al Baqarah:267)

Ibu Ilma selaku anggota BMT Rukun Abadi Perak Jombang yang sejak tahun 2015 merasakan pelayanan dan perkembangan BMT Rukun Abadi Perak Jombang sampai saat ini mengatakan bahwasannya pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT sangat membantu, dimana Ibu ilma ketika ingin melakukan transaksi menabung ataupun penarikan, dengan datang ke kantor BMT Rukun Abadi Perak Jombang yang jaraknya dekat dengan rumah dan lokasi Ibu ilma kerja, jadi beliau tidak perlu membuang waktunya untuk pergi jauh-jauh mendatangi Bank/koperasi dalam melakukan transaksi.

Hal yang sama juga dirasakan oleh Bapak Bonavide bahwasannya Bapak Bonavide juga merasa terbantu untuk menabung tanpa harus membuang atau mengurangi waktu bekerjanya sehingga menabung tetap berlangsung, beliau mengatakan juga bahwa mudah sekali untuk melakukan transaksi karena setiap hari pak avid telah banyak tahu berdirinya BMT Rukun Abadi Perak Jombang dari saudaranya, yang mana saudaranya menyarankan daftar membuka rekening baru di BMT ini, karena sampai saat itu Pak Avid dalam memilih BMT tidak ada yang cocok sama sekali dan akhirnya bapak avid menjumpai ada BMT yang pelayanannya disukai dan cocok dengan keinginan Pak Avid, setelah membuka tabungan ke BMT Rukun Abadi Perak Jombang, Pak Avid menganggap pihak dari pak avid dan sekelompok kerjanya tidak

mengecewakan terhadap layanan yang disuguhkan oleh BMT Rukun Abadi Perak Jombang. Ketertarikan sistem pelayanan berupa aplikasi Ira Pay menjadikan pak Avid merasakan dirinya terbantu seketika menginginkan menitipkan hartanya untuk ditabung ke BMT Rukun Abadi

Pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT Rukun Abadi Perak Jombang merupakan keputusan semua pihak yaitu pihak BMT Rukun Abadi Perak Jombang dan para usulan anggota juga, bahkan adanya pembukaan layanan pemberian kotak saran dan masukan dari anggota-anggota telah banyak dipraktikkan yang membuahkan hasil dari pengurus BMT Rukun Abadi Perak Jombang, sebab pihak BMT Rukun Abadi Perak Jombang selalu berupaya agar pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT sesuai dengan apa yang sudah diharapkan dari awal oleh anggota BMT.

## **5.2. Analisis Sistem Pelayanan KSPPS Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang**

Kepuasan yang dirasakan oleh Anggota BMT Rukun Abadi Perak Jombang memiliki keterlibatan dengan pengurus BMT Rukun Abadi Perak Jombang yang memberikan beberapa sistem pelayanannya, seperti sistem pelayanan online yakni Aplikasi Ira Pay, sistem pelayanan di Kantor dan juga sistem pelayanan yang dekat dengan sarana dan prasarana publik, dengan demikian penulis dapat merumuskan dari hasil wawancara dan penelitian yang disebutkan diatas menurut hasil wawancara dari 4 informan yang dilakukan oleh penulis, sebagai berikut:

**Penilaian dari informan ke 1**, yakni Ibu ilma terhadap pelayanan BMT Rukun Abadi Perak Jombang, berdasarkan teori kepuasan bahwasannya Ibu ilma merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh BMT Rukun Abadi Perak Jombang baik dari pelayanan di kantor yang disediakan oleh pihak BMT Rukun Abadi Perak Jombang dan juga sistem pelayanan Aplikasi Ira Pay dan lokasi BMT yang dekat dengan sarana publik seperti dekat pasar, supermarket, sekolah, stasiun, terminal dan perumahan warga sehingga ibu Ilma merasa tidak kejauhan dalam melakukan penarikan / menabung di BMT Rukun Abadi. Fasilitas kantor BMT seperti ruang tunggu AC yakni tempat duduk anggota yang sedang antri, mushola, kamar mandi dan area parkir kendaraan yang diharapkan memberi pelayanan yang lengkap.

Walaupun dari pengurus BMT Rukun Abadi Perak Jombang memberikan berbagai sistem pelayanan, namun sistem pelayanan yang paling meningkatkan terhadap kepuasan Ibu ilma adalah sistem Aplikas Ira Pay. Adapun ukuran kepuasan setelah sistem pelayanan Aplikas Ira Pay dari Ibu ilma yaitu lokasi kantor BMT yang dekat dengan rumah dan tempat kerja, maka faktor kepuasan dari sistem pelayanan BMT menurut Ibu Ilma telah mendapatkan peringkat kepuasan yang sangat baik dari sistem pelayanan yang ada di BMT Rukun Abadi Perak Jombang. Penilaian lain pada sistem pelayanan BMT Rukun Abadi Perak Jombang adalah keamanan harta atau tabungan yang disimpan oleh Ibu ilma melalui penyimpanan dan pengelolaan harta yang sesuai dengan syariah menjauhi muamalah dan transaksi yang mengandung unsur ribawi serta menjanjikan kepada anggotanya dari semua jajaran pengurus BMT Rukun Abadi Perak Jombang. Penjelasan pendapat

dari Ibu ilma, aturan ketertiban ketika Ibu Ilma mendapat informasi mengenai harta yang ditabung perlu diwaktunya untuk mengeluarkan zakat maka pengurus BMT Rukun Abadi Perak Jombang melancarkan dengan dibantu anggota dalam berapa anggota ini mengeluarkan dari nisab hartanya yang perlu dizakati, dengan demikian Ibu ilma tidak khawatir apabila hartanya akan dipertanggungjawabkan di akhirat nanti sebab jika harta yang telah melebihi nisab / hitungan batasan zakat tidak segera di zakatkan maka harta tersebut di akhirat akan menjadi senjata atau alat yang dipanaskan dengan api yang akan di jadikan siksaan bagi orang yang tidak zakat tadi.

Tidak hanya sebatas itu, dalam penerapannya semua karyawan dituntut agar selalu bersikap ramah dalam melayani anggotanya. Anggotapun akan merasa puas terhadap sikap karyawan yang ramah. Sehingga muncul rasa nyaman ketika melakukan transaksi. Sebagai lembaga keuangan mikro syariah BMT Rukun Abadi Perak Jombang masih kurang merefleksikan sikap yang lemah lembut kepada anggotanya. Seperti yang tercantum dalam Al-Qur'an surat Ali Imron ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا عَلِيظًا لَّفَنَّقُوا مِن حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka: mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawaklah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.”(Q.S Al-Imron : 159)



Jadi dalam isi kandungan ayat diatas karyawan BMT Rukun Abadi Perak Jombang dalam memberikan layanan dianjurkan untuk selalu bersikap ramah dan lemah lembut sagar anggota dapat merasakan kepuasan dari sistem pelayanan yang di berikan karyawan BMT Rukun Abadi Perak Jombang.

**Penilaian dari informan ke 2**, yakni Ibu ima terhadap pelayanan BMT Rukun Abadi Perak Jombang juga tidak berbeda dengan Ibu ilma, sistem pelayanan yang paling meningkatkan terhadap kepuasan dari Ibu ima selaku anggota BMT adalah sistem pembiayaan dengan aman dan sesuai syariah dan menjauhi unsur ribawi. Selanjutnya disusul sistem pelayanan pelayanan Ira Pay yang mempermudah transfer ke antar BMT lainnya. Walaupun semaksimal usaha pengurus BMT dalam pelayanan yang disuguhkan para anggotanya, ternyata masih memiliki macam-macam sistem pelayanan yang dimaksud adalah sistem pelayanan yang ada di kantor dan sarana prasarana dan fasilitas yang ada di BMT, namun yang paling meningkatkan terhadap kepuasan anggota dari Ibu Ima yaitu Aplikasi transaksi Ira Pay, dari sini pengurus BMT Rukun Abadi Perak Jombang dalam memberikan perkembangan sistem pelayanan kepada para anggotanya dinilai telah berdasarkan dengan kehati-hatian dalam menjaga dan mengelola harta seperti amanah dan kejujuran serta sesuai *Hifdzul Mal* (menjaga harta) karena telah menjaga dengan keamanan terhadap harta tabungan Ibu Ima yang tabungkan dan di amanahkan kepada pihak BMT Rukun Abadi Perak Jombang. Seperti yang Allah SWT perintahkan di dalam Al- Quran surat An-Nisa' Ayat 58

لِنَّ اللّٰهٖ يَأْمُرُكُمْ اَنْ تُؤَدُّوا الْاٰمٰنٰتِ اِلٰى اٰهْلِهَا وَاِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ اَنْ تَحْكُمُوْا بِالْعَدْلِ ؕ  
لِنَّ اللّٰهٖ نِعْمًا يَّعْظُمُكُمْ بِهِ ؕ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ سَمِيْعًا بَصِيْرًا

Artinya : *Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.*

Dari pelayanan BMT tersebut yakni mengelola tabungan dan transaksi di BMT sesuai syariah serta menjauhi unsur ribawi, amanah dalam menjaga harta anggota BMT sehingga Ibu ima merasakan kepuasan atas pelayanan dari BMT, karenanya dengan menjauhi transaksi yang mengandung unsur riba, yang mana berbeda dengan manabung di lembaga keuangan yang konvensional. Adanya Aplikasi Ira Pay Ibu ima setiap saat jika ingin melihat saldo tabungan yang tercatat dalam sistem data aplikasi Ira Pay, serta dapat pula menggunakan pembelian Pulsa, data internet dan token PLN, dan juga utamanya dapat transfer saldo tabungan antar koperasi, rekening BMT dan antar Bank, dengan demikian hadirnya Aplikasi Ira Pay sehingga Ibu ima merasa hartanya aman, dan terbantu tidak datang ke kantor BMT dengan hanya menggunakan HP sudah dapat memanfaatkan fitur seperti yang disebutkan diatas. Serta yang paling penting harta tabungan ibu Ima terjaga sesuai dengan pengelolaan syariah dan terhindar dari unsur ribawi, terkadang jika memerlukan untuk menyalurkan zakat, maka pengurus BMT Rukun Abadi Perak Jombang melancarkan dengan dibantu anggota dalam menghitung berapa harta anggota ini mengeluarkan dari nisab hartanya yang perlu dizakati, dengan demikian Ibu ilma tidak khawatir apabila hartanya akan dipertanggungjawabkan di akhirat nanti sebab jika harta yang telah melebihi nisab / hitungan batasan zakat tidak segera di zakatkan maka harta tersebut di akhirat akan menjadi senjata atau alat

yang dipanaskan dengan api yang akan di jadikan siksaan bagi orang yang tidak zakat tadi.

**Penilaian dari informan ke 3**, Mas Adirai sebagai pengguna pelayanan BMT Rukun Abadi Perak Jombang yang menjelaskan dari penelitian penulis bilamana BMT Rukun Abadi Perak Jombang dalam memberikan sistem pelayanan yang ada telah mencakup sesuai teori kriteria ciri-ciri baik dalam suatu pelayanan yaitu sistem pelayanan dalam meningkatkan anggota BMT, maka BMT Rukun Abadi Perak Jombang telah menempatkan, merekrut dan memilih pegawai yang sesuai kriteria dan kemampuan dibidangnya masing-masing serta para anggota BMT Rukun Abadi Perak Jombang diberikan pelayanan dari karyawan yang terlatih dan profesional. Seperti contoh lagi BMT dalam meningkatkan kepuasan anggotanya dengan baik yaitu memberikan sarana dan prasarana fasilitas penunjang didalam kantor BMT. Karyawan juga bertanggung jawab adanya anggota yang membutuhkan / ketika mengalami kesulitan, dan karyawan dapat memberi pelayanan dengan profesional. Sehingga seperti anggota yang disini informan Mas Adirai menyatakan sistem pelayanan dari BMT Rukun Abadi perak jombang sangat memuaskan. Keadaan ini diberikan para pengurus BMT Rukun Abadi Perak Jombang kepada anggotanya karena menurut teori dari Bapak ilmuan Parasuraman merumuskan bahwa terdapat dimensi SERVQUAL (Kualitas pelayanan) yang berjumlah lima, yakni : (1) Fasilitas fisik (*Tangible*), (2) Kepedulian (*Emphathy*), (3) Daya tanggap (*Responsiveness*), (4) Kehandalan (*Reliability*), (5) Jaminan (*Assurance*). Indikator nomor lima yaitu jaminan berupa keamanan memberikan keamanan dari harta tabungan para anggota yang menitipkan, seperti contoh Mas

Adirai. Ketika Mas Adirai menabungkan hartanya di BMT dalam pengelolaan hartanya maka tanggung jawab sepenuhnya berada pada pengurus BMT Rukun Abadi Perak Jombang, hingga saat ini mas adirai dalam menilai sistem pelayanan yang ada di BMT ini belum ditemukan ketidak nyaman, kekurangan dan pelayanan serta pengelolaan pada harta tabungan anggota yang dikelola dan dilakukan pengurus dan karyawan BMT Rukun Abadi Perak Jombang.

**Penilaian dari informan ke 4**, dari Bapak Bonavide terhadap pelayanan dari BMT Rukun Abadi Perak Jombang, yang peneliti mewawancarai terhadap salah satu informan ke 4. Penjelasan bapak Bonavide tentang mudahnya ketika transaksi di BMT Rukun Abadi Perak Jombang dari lokasi yang dekat dari rumah beliau dan kemudahan Aplikasi Transaksi Ira Pay yang di download melalui Play Store di HP anggota. Adanya kemudahan diberikan BMT Rukun Abadi Perak Jombang kepada anggota adalah tujuan utama acara rapat para pengurus BMT dalam memuaskan anggotanya. Sehingga beliau tidak heran bila mendapatkan dari beberapa sistem pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT Rukun Abadi Perak Jombang yaitu pelayanan yang tersedia di kanto seperti sarana fasilitas ruangan AC, mushola, parkir, kamr mandi dan karyawan yang profesional di bidangnya. Selanjutnya pelayanan sistem online seperti Aplikasi Transaksi Ira Pay yang menimbulkan ketertarikan bapak Bonavide mendaftar di BMT dan menjadikan kepuasan bagi Bapak Bonavide praktiknya anggota dimudahkan ketika sedang menjalankan transaksi dengan membuka Aplikasi Ira Pay terdapat kemudahan transfer saldo tabungan, pembelian token Listrik, pulsa dan vocher data. Kemudahan lain yang paling mendorong Bapak Bonavide mempertahankan dirinya

di BMT adalah dengan pelayanan pengurus BMT Rukun Abadi dalam mengelola harta sesuai syariah dan menjauhi muamalah yang memiliki unsur ribawi serta akan memberi jaminan keamanan pada harta tabungan para anggota. Pengurus BMT Rukun Abadi Perak Jombang juga mengelola Tabungan anggota sesuai dengan amanat dimana harta tabungan anggota dihindarkan dari hal-hal yang haram seperti suap, riba penipuan dan judi. Dapat disimpulkan Bapak Bonavide sangat merasakan kepuasan dan terbantu dari pelayanan yang memberikan jaminan keamanan pada harta tabungan Bapak Bonavide. Semua upaya dari BMT Rukun Abadi Perak Jombang dikarenakan juga BMT Rukun Abadi memberlakukan sistem bagi hasil sehingga kedepannya para anggota juga mendapatkan rasa keamanan dan kepercayaan dari produk-produk yang BMT Rukun Abadi Perak Jombang menawarkan kepada para anggotanya.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1. Kesimpulan**

Menurut hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan dan sudah dijabarkan pengertiannya pada bab lima yang berisi pembahasan penelitian, selanjutnya dalam bab enam peneliti akan memaparkan kesimpulan yang diperoleh melalui penelitian Sistem Pelayanan KSPPS Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Pada KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang. Dari analisa yang diperoleh, maka akan ada kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem pelayanan dari BMT Rukun Abadi Perak Jombang terhadap kepuasan anggota, pelayanan yang ditawarkan oleh BMT Rukun Abadi Perak Jombang ada tiga yaitu pelayanan di kantor, pelayanan dekat sarana dan prasarana publik dan terakhir pelayanan unggulan yang diberikan oleh pihak BMT Rukun Abadi Perak Jombang terhadap anggota yaitu sistem pelayanan Aplikasi Transaksi Ira Pay, yang dapat mengetahui informasi simpanan, mutasi simpanan, riwayat pembiayaan, saldo, pembelian (Pulsa dan token listrik dll.), pembayaran (tagihan telkom), donasi, transfer antar rekening anggota BMT Rukun Abadi yang ada di berbagai kota di indonesia, transfer antar koperasi, transfer antar rekening Bank, sehingga anggota tidak perlu menguras waktu melakukan transfer, cek saldo dan memberikan donasi di BMT Rukun Abadi Perak Jombang. Selain itu BMT Rukun Abadi Perak Jombang menjamin keamanan tabungan dan menerima dan meminta kritik dan saran anggota.

2. Sistem pelayanan BMT Rukun Abadi Perak Jombang sangat berkaitan dengan kepuasan yang dirasakan oleh anggota, dimana anggota sebagai penerima pelayanan merasakan tiga pelayanan yang disediakan oleh BMT Rukun Abadi Perak Jombang, tiga pelayanan itu yaitu pelayanan yang disediakan di kantor dan juga sistem dekat sarana parasana publik dan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan anggota yakni pelayanan dengan sistem Ira Pay sehingga anggota BMT Rukun Abadi Perak Jombang sudah sangat puas terhadap pelayanan BMT Rukun Abadi Perak Jombang, sebab dari hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap kepuasan anggota, sesuai dengan prinsip dan teori Kolter yakni pengukuran kepuasan anggota dilihat dari 1. Kesetiaan anggota, 2. Tidak adanya keluhan, 3. Keikutsertaan anggota pada BMT.
3. Serta dimensi sistem pelayanan (SERVQUAL) yaitu : (1) Fasilitas fisik (*Tangible*), (2) Kepedulian (*Emphathy*), (3) Daya tanggap (*Responsiveness*), (4) Keandalan (*Reliability*), (5) Jaminan (*Assurance*) bisa diwujudkan dan sesuai dengan syariat islam. Demikian dengan harta tabungan nasabah terjaga dengan baik sehingga keamanan terhadap harta tabungan nasabah terjamin selain itu pihak BMT Rukun Abadi Perak Jombang juga mengelola uang tabungan nasabah sesuai dengan kehati-hatian, amanah, jujur dan profesional dalam artian dalam pengelolaan itu tidak ada unsur riba ataupun yang melanggar, serta dalam melaksanakan mekanisme sistem pelayanan di BMT Rukun Abadi Perak Jombang memberikan kepuasan pada setiap anggotanya.

## 6.2. Saran

Menurut pembahasan yang disampaikan di atas, ketika pemberian beberapa saran oleh penulis yang sehingga dapat dipertimbangkan dan dikomentari oleh para pemangku kepentingan BMT Rukun Abadi Perak Jombang:

1. Sistem layanan online dikembangkan dengan penyempurnaan terbaru baik tampilan maupun fitur tambahan.
2. Dibutuhkan staf khusus (SDM) yang ahli di bidang IT dan bertanggung jawab atas pengelolaan dan monitoring aplikasi secara intensif. Oleh karena itu, lembaga keuangan mikro syariah, termasuk BMT BMT Rukun Abadi Perak Jombang, dapat mengembangkan kualitas layanan online.

Dalam penelitian ini, tentunya masih terdapat kesenjangan. Oleh karena itu penulis berharap kepada peneliti lain untuk menambah indeks pencarian berdasarkan lima kebutuhan Miqashid Syariah secara umum atau salah satu dari lima kebutuhan pokok pada khususnya. Untuk peneliti berkeinginan meneliti mengenai kepuasan di lembaga keuangan atau perbankan syariah lain, sebagai bahan penelitian hendaknya menambahkan variabel-variabel yang belum digunakan dalam penelitian ini, seperti variabel lokasi, promosi, bukti fisik dan persepsi tentang kesyariahan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Hasan Ridwan, Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil (Bandung: Cv Pustaka Setia, 2013)
- Al-Qur'an, Al-Maidah Ayat 1, Al-Quranul Karim (Jakarta Timur: Maghfirah Pustaka, 2006)
- 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)
- Endar Sugiarto, 1960-. (1999). Psikologi pelayanan dalam industri jasa / oleh Endar Sugiarto. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian (Yogyakarta: ANDI, 2013)
- Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Sunan Ampel Surabaya, Petunjuk Teknis Penulisan Skripsi (Surabaya: T.P., 2014)
- Fandy Tjiptono, Service Management Mewujudkan Layanan Prima (Yogyakarta: Andi Offset, 2012)
- Hadari nawawi dan M. Hartini Hadari, Instrumen Penelitian Bidang Sosial (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1995)
- Hastuti, T., & Nasri, M. (2014). Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Dan Loyalitas Nasabah: Aplikasi Servqual Model Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang. 3, 22.
- Hopson, B. (1997). 12 Langkah Menuju Sukses Melalui Pelayanan Bermutu: Program Lengkap Untuk Memperoleh Dan Mempertahankan Pelanggan / Barrie Hopson, Mike Scally; Alih Bahasa, Purborini Sulisty, Maharani Hardjoko; Editor, Danuyasa Asihwardji. Universitas Indonesia Library; Arcan. <https://lib.ui.ac.id>
- Kasmir, A. (2005). Etika Customer Service / Kasmir. Universitas Indonesia Library; Rajagrafindo Persada. <https://lib.ui.ac.id>
- Kasmir, Customer Service Excellent: Teori dan Praktik (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017)
- M. Burhan Bungin, Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan (Jakarta: Kencana, 2009)

- Masyithoh, N. D. (2014). Analisis Normatif Undang-Undang No. 1 Tahun 2013 Tentang Lembaga Keuangan Mikro (Lkm) Atas Status Badan Hukum Dan Pengawasan Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt). *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, 5(2), 17–36. <https://doi.org/10.21580/Economica.2014.5.2.768>
- Muhammad Adam, Manajemen Pemasaran Jasa,(Bandung: Alfabeta 2015) Mu'tadi\_G74215161.Pdf. (T.T).
- Nana Syaodih Sukmadinata. Jenis-Jenis Penelitian (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007)
- Pariyanti, E. (2016). Analisis Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan Karyawan Baitul Mal Wattamwil (Bmt) Mitra Jayaabadi Di Desa Srigading Kecamatan Labuhan Maringgai Lampung Timur. 14.
- Rambat Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik (Jakarta: Salemba Empat, 2001)
- Rosady, Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi, 2005
- Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2017)
- Salim & Haidir. (2019). Penelitian Pendidikan Metode, Pendekatan, Dan Jenis (Ihsan Satria Azhar, M.A., Ed.; Pertama). Kencana.
- Ulber Silalahi, Metode Penelitian Sosial (Bandung: Refika Aditama, 2012)
- Usmara, Strategi Baru Manajemen Pemasaran (Jogjakarta:Amara Books, 2003)
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru. Prodi Manaj. Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam – Uin Imam Bonjol Padang.