

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANA DI BMT NU JAWA TIMUR  
CABANG BURNEH BANGKALAN**

**Maria Ulfa<sup>1</sup>, Mufaizi<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>STAI Darul Hikmah Bangkalan

[faizin@darul-hikmah.com](mailto:faizin@darul-hikmah.com)

Received: 03-04-2026

Revised: 15-04-2026

Approved: 30-04-2026

**ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem pelayanan dan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh Bangkalan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri atas kepala cabang, karyawan, petugas lapangan, dan nasabah BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh Bangkalan. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan di BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh terdiri atas pelayanan di kantor, pelayanan online, dan pelayanan jemput bola. Pelayanan jemput bola menjadi pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena memberikan kemudahan, efisiensi waktu, dan hubungan yang lebih dekat antara petugas dan nasabah. Selain itu, keramahan karyawan, kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, serta jaminan keamanan dana berdasarkan prinsip syariah juga menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah. Simpulan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan dan loyalitas nasabah. Pelayanan jemput bola menjadi strategi pelayanan yang efektif dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada lembaga keuangan mikro syariah, meskipun pelayanan online masih perlu dikembangkan agar optimal sesuai perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.*

**Kata Kunci:** *Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Jemput Bola, Lembaga Keuangan Syariah*

**PENDAHULUAN**

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir. Kehadiran lembaga keuangan syariah menjadi alternatif bagi masyarakat yang menginginkan sistem keuangan sesuai prinsip syariah, bebas riba, serta mengedepankan nilai keadilan dan kemaslahatan ekonomi. Menurut Antonio (2019), lembaga keuangan syariah hadir sebagai solusi ekonomi yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga memperhatikan prinsip keadilan dan kesejahteraan masyarakat. Salah satu lembaga keuangan syariah yang berkembang di tengah masyarakat adalah Baitul Maal wat Tamwil (BMT). Ridwan (2020) menjelaskan bahwa BMT memiliki peran strategis dalam meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat kecil dan menengah melalui penghimpunan dan penyaluran dana berbasis syariah. Selain berfungsi sebagai lembaga keuangan, BMT juga memiliki fungsi sosial dalam membantu masyarakat memperoleh akses pembiayaan yang mudah dan sesuai dengan prinsip Islam (Ismail, 2019).

Di tengah persaingan antara lembaga keuangan konvensional dan syariah, kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Tjiptono (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan pelayanan yang kurang optimal dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap suatu lembaga. Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator keberhasilan lembaga keuangan

dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Kotler & Keller, 2018). Oleh karena itu, lembaga keuangan syariah dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan secara profesional tanpa meninggalkan nilai-nilai syariah dalam aktivitas operasionalnya (Lupiyoadi, 2019). Secara faktual, perkembangan BMT di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan, khususnya di wilayah pedesaan dan daerah dengan mayoritas penduduk muslim. Kehadiran BMT dinilai mampu membantu masyarakat kecil dalam memperoleh layanan keuangan yang mudah dijangkau dan fleksibel (Ismail, 2019). Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa permasalahan pelayanan, seperti lambatnya proses transaksi, keterbatasan fasilitas digital, serta kurang optimalnya kualitas sumber daya manusia dalam melayani nasabah. Kasmir (2021) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah kepada pelanggan.

Fenomena yang berkembang di masyarakat menunjukkan bahwa nasabah saat ini tidak hanya mempertimbangkan aspek syariah dalam memilih lembaga keuangan, tetapi juga memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan. Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) menyatakan bahwa nasabah cenderung memilih lembaga yang mampu memberikan pelayanan cepat, mudah, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam konteks tersebut, BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh Bangkalan menghadirkan inovasi pelayanan berupa sistem *jemput bola*, yaitu pelayanan penjemputan tabungan secara langsung ke rumah atau tempat usaha nasabah. Hurriyati (2020) menyebutkan bahwa strategi pelayanan berbasis pendekatan langsung dapat meningkatkan hubungan emosional dan loyalitas pelanggan terhadap lembaga.

Berdasarkan hasil observasi awal, pelayanan *jemput bola* di BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh Bangkalan memperoleh respon positif dari masyarakat. Nasabah merasa lebih terbantu karena transaksi dapat dilakukan tanpa harus meninggalkan aktivitas pekerjaan mereka. Selain itu, sikap ramah dan pendekatan personal yang dilakukan oleh petugas lapangan mampu meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan nasabah terhadap lembaga. Tjiptono (2020) menjelaskan bahwa pendekatan personal dalam pelayanan dapat menciptakan hubungan yang lebih dekat antara lembaga dan pelanggan sehingga meningkatkan kepuasan nasabah.

Penelitian terdahulu mengenai kepuasan nasabah pada lembaga keuangan syariah umumnya lebih banyak membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan pendekatan kuantitatif. Othman dan Owen (2001) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dalam lembaga keuangan syariah memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Selain itu, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Namun, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak menitikberatkan pada pelayanan di bank syariah dibandingkan pada lembaga keuangan mikro syariah seperti BMT.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat *research gap* dalam penelitian ini, yaitu masih terbatasnya penelitian yang membahas kepuasan nasabah terhadap pelayanan *jemput bola* pada lembaga keuangan mikro syariah, khususnya di BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh Bangkalan. Penelitian sebelumnya lebih dominan mengkaji pelayanan digital dan pelayanan kantor, sedangkan pelayanan berbasis pendekatan langsung kepada nasabah masih jarang diteliti secara mendalam. Kebaruan (*novelty*) dalam penelitian ini terletak pada fokus penelitian yang mengkaji secara spesifik sistem

pelayanan *jemput bola* sebagai strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada lembaga keuangan mikro syariah. Penelitian ini juga memberikan gambaran mengenai bagaimana pelayanan berbasis pendekatan personal dapat meningkatkan loyalitas dan kenyamanan nasabah di tengah perkembangan layanan digital perbankan modern. Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan di BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh Bangkalan serta bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian pelayanan lembaga keuangan syariah serta menjadi bahan evaluasi bagi BMT dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang diterima dari suatu produk atau layanan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan terjadi ketika kinerja suatu produk atau jasa sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Kepuasan nasabah menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan suatu lembaga keuangan. Nasabah yang puas cenderung akan tetap menggunakan layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain.

### **Pelayanan**

Pelayanan adalah aktivitas yang diberikan kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan. Pelayanan yang baik ditandai dengan sikap ramah, cepat tanggap, sopan, dan mampu memahami kebutuhan pelanggan. Tjiptono (2017) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan meliputi beberapa aspek seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

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

BMT merupakan lembaga keuangan mikro berbasis syariah yang memiliki fungsi penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat. BMT juga menjalankan fungsi sosial melalui pengelolaan zakat, infak, dan sedekah. BMT NU Jawa Timur hadir sebagai lembaga keuangan syariah yang bertujuan membantu masyarakat kecil dan menengah dalam meningkatkan taraf ekonomi berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam mengenai sistem pelayanan serta tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh Bangkalan. Penelitian deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan fenomena pelayanan yang terjadi di lapangan, khususnya pelayanan jemput bola, pelayanan di kantor, dan pelayanan online yang diterapkan oleh BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh Bangkalan. Menurut Moleong (2016), penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena sosial berdasarkan perspektif subjek penelitian melalui pengumpulan data secara langsung di lapangan. Lokasi penelitian dilakukan di BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh Bangkalan yang beralamat di Kecamatan Burneh, Kabupaten Bangkalan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada adanya inovasi

pelayanan jemput bola yang diterapkan oleh BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh sebagai strategi dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Subjek penelitian terdiri atas kepala cabang, staf pelayanan, petugas lapangan, dan beberapa nasabah aktif BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Teknik tersebut digunakan karena informan dianggap mengetahui secara langsung sistem pelayanan dan kondisi kepuasan nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui hasil observasi dan wawancara mendalam dengan informan penelitian, yaitu kepala cabang, karyawan, petugas lapangan, dan nasabah BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen lembaga, buku, jurnal ilmiah, arsip pelayanan, serta sumber lain yang berkaitan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengetahui secara langsung aktivitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah, baik pelayanan di kantor, pelayanan online, maupun pelayanan jemput bola. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh. Sementara dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa foto kegiatan, arsip pelayanan, dan dokumen pendukung lainnya. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu sistem pelayanan dan kepuasan nasabah. Selanjutnya data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif dan tabel hasil penelitian agar lebih mudah dipahami. Tahap terakhir yaitu penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil analisis data yang telah diperoleh selama penelitian berlangsung. Untuk menguji keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik, yaitu membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi agar data yang diperoleh lebih valid dan dapat dipercaya.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Sistem Pelayanan Di BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh**

Pelayanan yang baik dalam sebuah lembaga atau perusahaan sangat diperlukan untuk menunjang kepuasan nasabah, oleh sebab itu BMT NU Cabang Burneh selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk semua nasabah, sementara ini pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh adalah sebagai berikut.

### **Pelayanan Jemput Bola**

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

BMT sendiri menyediakan petugas khusus yang bertugas di lapangan.

### **Pelayanan di Kantor**

Pelayanan di kantor merupakan pelayanan yang tersedia di kantor dengan beberapa pegawai yang bertugas untuk menerima nasabah yang datang ke kantor dan menginput data yang masuk, baik dari nasabah yang datang langsung ke kantor BMT NU Cabang Burneh maupun yang dihasilkan oleh petugas lapangan, dan juga mengatur pembukuan dan juga laporan keuangan yang ada. Selain itu petugas yang ada di kantor juga menyeleksi kelengkapan berkas- berkas nasabah yang ingin melakukan pelayanan seperti pendaftar nasabah baru, menabung dan juga yang ingin mengajukan pembiayaan. Pelayanan di kantor dilakukan melalui interaksi langsung antara karyawan dan nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Cabang BMT NU Burneh, pelayanan di kantor dilakukan dengan mengedepankan keramahan dan ketepatan pelayanan kepada nasabah. Hal ini terlihat dari sikap karyawan yang berusaha membantu nasabah secara maksimal.

### **Pelayanan online**

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

Menurut penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, pelayanan yang sangat menunjang terhadap kepuasan nasabah adalah pelayanan sistem jemput bola, sebab masyarakat lebih leluasa untuk berinteraksi langsung dengan pihak atau petugas BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh, oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh terhadap nasabah sudah sangat baik, hal itu dibuktikan dengan adanya petugas yang turun langsung ke setiap tempat nasabah untuk melakukan penabungan ataupun pembiayaan, petugas yang turun ke lapangan maupun petugas yang bertugas di kantor wajib merespon nasabah atau masyarakat yang ditemunya atau yang datang langsung ke kantor.

Selain itu, petugas juga diwajibkan untuk tanggap terhadap apa yang dibutuhkan oleh nasabah sebab pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh sangat memprioritaskan kenyamanan dan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh. Oleh karena itu, nasabah merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan memberikan respon yang baik terhadap nasabah. Ibu Latifah selaku nasabah yang sejak awal berdirinya BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh merasakan pelayanan dan perkembangan BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh sampai saat ini mengatakan bahwasannya pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT sangat membantu, dimana Ibu Latifah ketika ingin melakukan transaksi menabung ataupun penarikan, pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh datang langsung ke

rumah atau lokasi Ibu Latifah bekerja, jadi beliau tidak usah membuang waktunya untuk pergi ke kantor dalam melakukan transaksi. Hal yang sama juga dirasakan oleh Ibu Sakdiyah bahwasannya Ibu Sakdiyah juga merasa terbantu untuk menabung tanpa harus membuang atau mengurangi waktu bekerjanya tetapi menabung tetap berlangsung, beliau mengatakan juga bahwa mudah sekali untuk melakukan transaksi karena setiap hari pihak BMT datang untuk mengambil tabungan tanpa ada batas minimum, jadi meskipun Ibu Sakdiyah menabung dilembaga beliau merasa seperti menabung di rumah sendiri. Pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Cabang Burneh tidak hanya keputusan dari pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh, tetapi saran dan masukan dari nasabah juga sudah banyak diterapkan oleh pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh, sebab pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh selalu berupaya agar pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT sesuai dengan apa yang sudah diharapkan oleh setiap nasabah.

### **Analisis Kepuasan Nasabah BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh**

Kepuasan yang dirasakan oleh nasabah BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh sangat berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh seperti sistem pelayanan di kantor, sistem pelayanan online dan juga sistem pelayanan jemput bola, oleh sebab itu peneliti dapat menyimpulkan dari hasil penelitian di atas sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 4 informan, sebagai berikut: Penilaian Ibu Nurus Syarifah terhadap pelayanan BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh, berdasarkan teori kepuasan bahwasannya Ibu Nurus merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh baik dari segi pelayanan di kantor yang telah disediakan oleh pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh dan juga sistem pelayanan online, terutama dalam pelayanan sistem jemput bola, sebab meskipun ada beberapa pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Jawa Cabang Burneh yang paling menunjang terhadap kepuasan Ibu Nurus yaitu sistem jemput bola. Selain itu dalam pengukuran kepuasan Ibu Latifah juga sudah masuk dalam kategori sangat puas karena dalam pelayanan BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh sudah menjanjikan terkait keamanan harta yang dimiliki oleh Ibu Latifah baik dalam segi penyimpanan dan pengelolaan harta tersebut oleh pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh, menurut Ibu Latifah beliau selalu menerima pemberitahuan ketika uang tabungannya perlu mengeluarkan zakat dan pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh membantu dalam menghitung berapa yang perlu dikeluarkan, oleh karena itu Ibu Latifah merasa hartanya itu bersih dari yang namanya riba.

Penilaian nasabah Niswatun Hasanah terhadap pelayanan BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh juga berkaitan dengan Latifah bahwasannya pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Niswatun Hasanah yaitu selain pelayanan di kantor dan juga sistem pelayanan online yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan Niswah adalah sistem jemput bola, karena meskipun dalam pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Cabang Burneh terdapat beberapa pelayanan yaitu sistem pelayanan di kantor dan juga sistem online akan tetapi yang sangat menunjang terhadap kepuasan Ibu Niswatun hasanah yaitu sistem jemput bola, sehingga pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Cabang Burneh sudah sesuai dengan karena sudah menjamin ke amanan terhadap harta tabungan Ibu Niswatun Hasanah yang ditiptkan ke BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh, sehingga Ibu Niswatun Hasanah merasa sangat puas, sebab sangat efisien baik itu efesien waktu maupun tenaga dalam melakukan transaksi, selain

Ibu Farah Dewi setiap hari selalu menerima penjelasan saldo yang tercatat dalam buku tabungan sehingga Ibu Niswatun Hasanah merasa hartanya aman, karena hartanya terjaga dengan baik, kadang kalau perlu mengeluarkan zakat pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh menjelaskan dan juga membantu menghitung berapa yang harus dikeluarkan sehingga selain merasa aman terhadap harta tabungan Ibu Niswatun Hasanah juga merasa harta tabungannya bersih dari harta riba.

**Tabel 1.**

**Sistem Pelayanan di BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh Bangkalan**

No	Jenis Pelayanan	Hasil Temuan Penelitian	Kutipan Wawancara	Analisis
1	Pelayanan di Kantor	Pelayanan dilakukan secara langsung dengan mengedepankan keramahan, kesopanan, dan kecepatan pelayanan kepada nasabah.	“Kami selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, mulai dari penyambutan, penjelasan produk, hingga proses transaksi.” (Kepala Cabang, 20 Juli 2024)	Pelayanan langsung di kantor menunjukkan adanya penerapan kualitas pelayanan berupa responsiveness dan assurance. Sikap ramah dan cepat tanggap mampu meningkatkan kenyamanan nasabah saat bertransaksi.
2	Pelayanan Online	BMT NU menyediakan aplikasi M-BMT NU untuk cek saldo, transfer, dan pembayaran tagihan.	“Aplikasi ini cukup membantu terutama bagi nasabah muda yang sudah terbiasa menggunakan teknologi.” (Staf Pelayanan, 22 Juli 2024)	Pelayanan online menjadi bentuk adaptasi lembaga terhadap perkembangan digitalisasi keuangan. Namun, penggunaan aplikasi masih belum optimal karena sebagian nasabah belum memahami teknologi digital.
3	Pelayanan Jemput Bola	Petugas mendatangi rumah atau tempat usaha nasabah untuk melakukan transaksi tabungan dan pembayaran angsuran.	“Saya merasa sangat terbantu karena tidak perlu datang ke kantor untuk menabung.” (Nasabah, 24 Juli 2024)	Sistem jemput bola menjadi inovasi pelayanan yang paling efektif dalam meningkatkan kepuasan nasabah karena memberikan kemudahan dan efisiensi waktu.
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	Petugas datang sesuai jadwal yang telah disepakati bersama nasabah.	“Petugas datang tepat waktu sehingga kami merasa nyaman dan disiplin menabung.”	Ketepatan waktu pelayanan mencerminkan profesionalisme lembaga dan

No	Jenis Pelayanan	Hasil Temuan Penelitian	Kutipan Wawancara	Analisis
			(Nasabah, 24 Juli 2024)	meningkatkan rasa percaya nasabah terhadap BMT NU.
5	Sikap Karyawan	Karyawan bersikap sopan, ramah, komunikatif, dan membantu nasabah memahami produk.	“Petugasnya sabar menjelaskan kepada kami yang kurang memahami tabungan.” (Nasabah, 25 Juli 2024)	Sikap pelayanan yang humanis menciptakan hubungan emosional yang baik antara lembaga dan nasabah sehingga meningkatkan loyalitas nasabah.

Penilaian Sakdiyah terhadap pelayanan BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh tidak lain dari informasi yang peneliti dapatkan dari kedua informan di atas bahwasannya, pelayanan yang diberikan BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh sudah meliputi teori ciri-ciri pelayanan yang baik, yakni pelayanan BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh sudah memberikan karyawan yang baik dan sopan serta ramah terhadap nasabah BMT NU Cabang Burneh, dan juga menyediakan sarana dan prasarana yang baik, selain itu juga bertanggung jawab terhadap nasabah dan mampu melayani secara cepat, sehingga Ibu Latifah sudah sangat puas, dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh, karena memberikan rasa aman terhadap harta yang dititipkan oleh Ibu Sakdiyah, dimana dalam pengelolaan harta yang Ibu Sakdiyah tabung sudah sepenuhnya menjadi tanggung jawab pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh, hingga saat ini Ibu Latifah belum menemukan kekurangan dalam pelayanan maupun dalam pengelolaan yang dilakukan oleh pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh.

Dalam pengelolaan BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh juga ada tabungan TARAWI (Tabungan Ukhrawi) dimana hasil pengelolaan uang tabungan nantinya tersalurkan ke masyarakat yang membutuhkan seperti anak yatim piatu dan juga fakir miskin sehingga dalam harta yang Ibu Sakdiyah tabung menjadi aman dan bersih dari yang namanya riba, tidak ada potongan bahkan terdapat bonus yang didalam bonus tersebut memang tidak dijelaskan di awal oleh pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh, melainkan setelah bonus itu tercatat di buku tabungan nasabah, kemudian petugas BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh menjelaskan terkait bonus yang diberikan oleh pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh.

Penilaian Nurus Syarifah tentang Pelayanan BMT NU Jawa timur Cabang Burneh yang peneliti dapatkan dari Ibu Nurus, beliau memaparkan tentang kemudahan dalam melakukan transaksi. Kemudahan tersebut beliau dapatkan dari hasil beberapa pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh yaitu pelayanan yang tersedia di kantor dan juga pelayanan dengan sistem online tetapi yang sangat mendorong terhadap kepuasan Ibu Nurus yakni pelayanan ‘jemput bola’ yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi di setiap harinya dengan model mendatangi nasabah ke tempatnya. Selain itu, pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh juga memberikan keringanan terkait dengan berapa jumlah nominal yang akan

di tabungkan yang selanjutnya. Pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh juga menjamin keamanan terhadap harta tabungannya, selain itu pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh juga mengelola tabungan nasabah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dimana harta tabungan nasabah dhindarkan dari hal-hal yang berbau riba, sehingga Ibu Nurus merasa sangat puas dan juga merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Cabang Burneh dan sudah menjamin keamanan terhadap harta tabungan Ibu Nurus karena di BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh menerapkan juga sistem bagi hasil, sehingga nantinya nasabah akan merasa aman dan percaya dengan produk-produk yang ditawarkan oleh BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh. Faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh diantaranya yaitu, karena petugas BMT yang selalu ramah dan bersikap sopan, berpenampilan baik serta memperlakukan nasabah sama rata, tidak ada yang istimewa, sehingga nasabah merasa dirinya sangat dihargai dan di hormati oleh pihak BMT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan nasabah.

**Tabel 2.**

**Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh**

<b>No</b>	<b>Indikator Kepuasan</b>	<b>Temuan Penelitian</b>	<b>Kutipan Wawancara</b>	<b>Pembahasan</b>
1	Keramahan Pelayanan	Nasabah merasa nyaman karena karyawan bersikap ramah dan sopan.	“Pelayanannya ramah dan membuat kami nyaman.” (Nasabah, 25 Juli 2024)	Keramahan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah. Hal ini sesuai dengan teori Tjiptono (2017) bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh empati dan komunikasi yang baik.
2	Kemudahan Transaksi	Sistem jemput bola mempermudah transaksi tanpa harus datang ke kantor.	“Kami tidak perlu meninggalkan pekerjaan untuk menabung.” (Nasabah, 24 Juli 2024)	Kemudahan transaksi memberikan nilai tambah bagi nasabah dan menjadi strategi pelayanan yang efektif bagi masyarakat pedesaan dan pelaku usaha kecil.
3	Kecepatan Pelayanan	Transaksi dilakukan secara cepat dan tepat.	“Pelayanan di sini cepat dan tidak berbelit-belit.” (Nasabah, 25 Juli 2024)	Kecepatan pelayanan menciptakan kepuasan karena nasabah merasa kebutuhan mereka dilayani secara efisien.
4	Kepercayaan terhadap Lembaga	Nasabah merasa aman karena pengelolaan berdasarkan prinsip syariah.	“Saya lebih percaya menabung di BMT NU karena sistemnya syariah.” (Nasabah, 25 Juli 2024)	Prinsip syariah menjadi faktor penting dalam membangun loyalitas dan rasa aman nasabah terhadap lembaga keuangan.

No	Indikator Kepuasan	Temuan Penelitian	Kutipan Wawancara	Pembahasan
			2024)	
5	Loyalitas Nasabah	Nasabah tetap menggunakan layanan BMT NU dalam jangka panjang.	“Saya sudah lama menjadi nasabah karena pelayanannya memuaskan.” (Nasabah, 25 Juli 2024)	Kepuasan pelayanan berdampak pada loyalitas nasabah. Pelayanan yang konsisten mampu mempertahankan hubungan jangka panjang dengan masyarakat.

Pelayanan jemput bola menjadi bentuk inovasi pelayanan yang efektif dalam meningkatkan loyalitas nasabah, khususnya pada masyarakat pedesaan dan pelaku usaha kecil. Penelitian ini memiliki kebaharuan dibandingkan penelitian sebelumnya karena mengkaji pelayanan jemput bola sebagai strategi pelayanan lembaga keuangan mikro syariah. Di tengah perkembangan layanan digital, pendekatan pelayanan secara langsung ternyata masih menjadi pilihan utama masyarakat tertentu karena dianggap lebih praktis dan membangun hubungan sosial yang lebih kuat. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa pelayanan online masih perlu dikembangkan, terutama dalam aspek fitur aplikasi dan edukasi penggunaan teknologi kepada masyarakat. Dengan pengembangan layanan digital yang lebih optimal, BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memperluas jangkauan nasabah di masa mendatang.

### **KESIMPULAN**

Bahwa sistem pelayanan di BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh Bangkalan meliputi pelayanan di kantor, pelayanan online, dan pelayanan jemput bola. Dari ketiga sistem pelayanan tersebut, pelayanan jemput bola menjadi pelayanan yang paling efektif dan paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena memberikan kemudahan transaksi, efisiensi waktu, serta membangun hubungan yang lebih dekat antara petugas dan nasabah. Selain itu, faktor keramahan karyawan, kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, sikap sopan, serta jaminan keamanan dana berdasarkan prinsip syariah turut meningkatkan rasa nyaman, percaya, dan loyalitas nasabah terhadap BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh Bangkalan. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik terbukti memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Namun, pelayanan online masih perlu dikembangkan, terutama dalam peningkatan fitur aplikasi dan edukasi penggunaan teknologi agar pelayanan yang diberikan semakin optimal sesuai kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi digital.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Antonio, M. S. (2019). *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Hurriyati, R. (2020). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Ismail. (2019). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kasmir. (2021). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education, 15(1), 1–642. <https://www.pearson.com>

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. California: Sage Publications. <https://us.sagepub.com>
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Othman, A., & Owen, L. (2001). Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House. *International Journal of Islamic Financial Services*, 3(1), 1–26. <http://www.ijifs.com>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://www.sciencedirect.com>
- Ridwan, M. (2020). *Manajemen Baitul Maal wa Tamwil (BMT)*. Yogyakarta: UII Press.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2020). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill Education.