

PELAYANAN PRIMA DAN KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KETERPILIHAN PRODUK BMT NU SUKOSARI TAHUN 2019

Rahmat Zubandi Thahir

Email: rahmatzubandidafa@gmail.com

STIS Darul Falah Bondowoso

Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Abstract

The increasingly competitive era of financial services is a challenge for Islamic financial institutions to grow and develop into sound financial institutions. BMT NU is not only a service for collecting and distributing funds with a dual function as a social and commercial function but also as a da'wah field for *amar makruf nahi mungkar* through improving the community's economy. One of the strategies so that BMT NU can compete in the global economy is to improve service excellence for the community. The purpose of this study was to describe the quality of excellent service and its impact on product selection in BMT NU Sukosari. This study uses a combined qualitative quantitative approach. Data collection techniques using questionnaires, checklists, interviews, and observations. The results showed that the financial services of BMT NU Sukosari products were in accordance with the service standards set by the company, although there were still several things that needed to be improved, namely improving the recruitment performance of members to be more active. Meanwhile, the NU BMT product that is most in demand by the public is SAJADAH as much as 80%, TABAH as much as 20%.

Keywords: *excellent service, satisfaction, product*

Abstrak

Semakin ketatnya era persaingan pelayanan jasa keuangan menjadi tantangan tersendiri bagi lembaga keuangan syariah agar dapat tumbuh dan berkembang menjadi lembaga keuangan yang sehat. BMT NU bukan hanya sekedar pelayanan jasa penghimpunan dan penyaluran dana dengan fungsi gandanya sebagai fungsi sosial dan komersial melainkan juga menjadi lading dakwah *amar makruf nahi mungkar* melalui peningkatan ekonomi masyarakat. Salah satu strategi agar BMT NU dapat bersaing dalam ekonomi global adalah dengan meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan kualitas pelayanan prima dan dampaknya terhadap keterpilihan produk yang ada di BMT NU Sukosari. Penelitian ini menggunakan pendekatan gabungan kuantitatif kualitatif. Teknik pengambilan data menggunakan angket, ceklist, wawancara, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan jasa keuangan produk BMT NUSukosari sudah sesuai standar pelayanan yang ditetapkan oleh perusahaan meskipun masaih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan yaitu perbaikan kinerja perekrutan anggota agar lebih

aktif. Sedangkan produk BMT NU yang paling diminati oleh masyarakat adalah SAJADAH sebanyak 80%, TABAH sebanyak 20%.

Kata kunci: *pelayanan prima, kepuasan, produk*

PENDAHULUAN

BMT (*baitul maal wa tamwil*, selanjutnya ditulis BMT) merupakan lembaga keuangan syariah yang berfungsi menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang telah menjadi anggotanya. Pada umumnya BMT bergerak dibidang peningkatan ekonomi masyarakat usaha mikro. Oleh karena itu BMT mempunyai peran ganda yaitu fungsi sosial dan dan fungsi komersial.¹ Agar peran ganda ini berjalan maksimal dibutuhkan strategi dan inovasi untuk menjaring anggota sebanyak mungkin salah satunya adalah dengan melakukan pelayanan prima kepada masyarakat.

Pelayanan Prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan.² Pelayanan prima (Service Excellent) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.³

BMT NU Sukosari Bondowoso dalam persaingannya dengan pelbagai BMT-BMT dan lembaga keuangan syariah dan konvensional yang ada di Bondowoso berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik bagi masyarakat agar menjadi rujukan penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat luas dan warga nahdliyin.

Tujuan mendeskripsikan pelayanan prima produk BMT NU Sukosari dan mendeskripsikan tingkat kepuasan pelanggan sebagai bagian dari dakwah melalui peningkatan ekonomi masyarakat yang berbasis syariah.

¹ Yaya, 2009 *Akuntansi Perbankan Syariah Teori dan Praktik Kontemporer*. Jakarta: Salemba. hal.22

² . Suwithi, Ni Wayan, 1999, *Pelayanan Prima (Costumer Care)*. Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan; Jakarta

³ Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta : Kata Buku

KAJIAN TEORI

BMT NU Sukosari merupakan bagian dari dakwah *amar makruf nahi mungkar* melalui penguatan bidang ekonomi warga NU. Sebagaimana firman Allah Swt dalam surat Al-Baqarah ayat 275⁴;

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

Artinya: “Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba”. Secara umum ayat tersebut menjelaskan tentang sistem perekonomian islam (syari’ah) termasuk didalamnya adalah pelayanan jasa keuangan. Sistem dan praktik ekonomi syariah tersebut sudah diterapkan di negara-negara islam di timur tengah sejak puluhan tahun lalu. Bahkan di negeri tetangga kita, Malaysia pada tahun 90-an sistem ekonomi islam sudah menunjukkan perkembangan yang memuaskan.

Di Indonesia geliat sistem ekonomi syari’ah terbelang terlambat. Geliat sistem ekonomi syari’ah di Indonesia di mulai dengan keberadaan Bank Muamalat yang merupakan instrumen pertama perbankan syari’ah sekitar tahun 1990-an. Bahkan Bank Muamalat terbukti tahan terhadap krisis ekonomi sekitar tahun 1998. Kondisi yang demikian menunjukkan bahwa sistem ekonomi islam (syari’ah) diminati di Indonesia. Dari sinilah banyak bermunculan lembaga keuangan syariah, baik yang berbentuk perbankan maupun non perbankan. Baitul Maal wa Tamwil (BMT) salah satunya.⁵

BMT merupakan lembaga keuangan syariah yang dibangun berbasis keumatan, sebab dibentuk dari, oleh dan untuk masyarakat. Sebagai lembaga ekonomi yang berbasis keumatan, BMT yang berupaya memainkan perannya sesuai dengan ketentuan hukum yang ditetapkan pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Dimana BMT menerapkan prinsip bagi hasil dengan anggotanya.

Pelayanan jasa keuangan dengan prinsip bagi hasilnya BMT NU bila ditinjau dari kacamata fiqih dapat dikategorikan kepada 3 akad, yaitu : Wadiah, Mudharabah dan Musyarakah. Akad wadiah (titipan) adalah meletakkan atau menitipkan sesuatu kepada orang lain untuk dipelihara dan dijaga.⁶ Akad ini didasarkan pada ayat Alqur’an surah An-Nisa’ ayat 58 yang berbunyi:

⁴ Al-Quran dan terjemahan edisi penyempurnaan 2019, Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama Republik Indonesia

⁵ Akhmad Mujahidin, 2016, *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: PT Rajawali Pres. Hal.55

⁶ Taqiuddin Abu Bakar al-Hishni, *Kifayatul Akhyar*, Dar al-kutub al-Ilmiyyah : Beirut. hal.35

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا

Artinya: “*sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya*”,.

Akad Mudlarabah dikategorikan investasi. Yaitu suatu bentuk perniagaan dimana pemilik modal (mitra) menyetorkan kepada pengelola (BMT NU) untuk digunakan dalam sebuah usaha dengan keuntungan yang akan dibagi sesuai dengan kesepakatan dari kedua belah pihak. Apabila terjadi kerugian maka ditanggung oleh pihak pemilik modal selama kerugian tersebut tidak karena kelalaian pengelola. Para ulama sepakat bahwa sistem penanaman modal ini dibolehkan. Dasar hukum dari akad Mudlarabah ini yaitu ijma' ulama' yang membolehkannya seperti yang dinukilkan Ibnul Mundzir, Ibnu Hazm, Ibnu Taimiyah dan lainnya.⁷

Akad Musyarakah juga dapat dikategorikan investasi. Yaitu suatu akad antara 2 pihak atau lebih yang sepakat untuk melakukan kerja sama dengan tujuan memperoleh keuntungan.⁸ Syirkah hukumnya mubah (boleh). Ini didasarkan pada dalil hadits Nabi Muhammad SAW berupa taqirir terhadap syirkah. Sabda Nabi Muhammad SAW sebagaimana diriwayatkan oleh Abu Hurairah RA. *Allah Azza Wa Jalla* telah berfirman : “*Aku adalah pihak ketiga dari kedua pihak yang bersyirkah selama salah satunya tidak mengkhianati yang lainnya. Jika salah satunya khianat, Aku keluar dari keduanya.*” (HR. Abu Daud, Al Baihaqi dan Ad Daruqthni).

STANDAR PELAYANAN

Tugas pokok, fungsi, jabatan dan tanggung jawab dalam rangka pelayanan prima jasa keuangan masing-masing bagian yang berinteraksi dan transaksi secara langsung pelanggan atau anggota sebagai berikut:

1. Teller

a. Tujuan Jabatan

Melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pengambilan atau penyetoran non tunai dan surat-surat berharga, dan kegiatan kas

⁷ Ibn Hazm al-Andalusī, Abū Muḥammad ‘Alī ibn Aḥmad ibn Sa‘īd - *Maratib Al-Ijma` Fi Al-Ibadah Wa Al-Mu`Amalah Wa Al-I` Tiqadat Dar al-kutub al-Ilmiyyah* : Beirut. Hal.91

⁸ Al-Hafiz Ibnu Hajar Al-Asqalan, Fath Al-Bari bisyarhi Shahih Al-Bukhari 773-852 H / 1372-1449 M Darul Alamiyah Kairo Jilid V hal.129

lainnya serta cara layanan di bagian kas secara benar, cepat, dan sesuai dengan standar pelayanan Lembaga Keuangan Syariah. Memberikan pelayanan terbaik kepada anggota dan nasabah dan bertanggung jawab atas pengelolaan kas kecil (*petty cash*).

b. Tanggung Jawab Utama

- 1) Memberikan pelayanan secara prima kepada setiap anggota dan calon anggota.
- 2) Mengatur dan menyiapkan pengeluaran uang tunai baik pembiayaan maupun simpanan yang telah disetujui oleh manajer.
- 3) Menghitung dan memeriksa uang tunai hasil transaksi pada hari yang bersangkutan.
- 4) Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan.
- 5) Melakukan *cash count* akhir tahun.
- 6) Mencatat dan menginput seluruh transaksi harian.
- 7) Menyediakan laporan transaksi harian.
- 8) Melakukan verifikasi transaksi harian.

2. Bagian Keuangan

a. Tujuan Jabatan

Bertanggung jawab dan mengarsip seluruh tanda bukti transaksi untuk kebenaran pencatatan sesuai dengan prinsip akuntansi pola syariah yang berlaku di lingkungan BMT NU, serta bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan BMT NU.

b. Tanggung Jawab Utama

- 1) Melakukan penghimpunan dana.
- 2) Mencari alternatif dana tambahan.
- 3) Menghitung dan memeriksa uang tunai setiap hari kerja.
- 4) Membuat laporan arus kas untuk disampaikan kepada ketua.
- 5) Membuat analisis keuangan (neraca dan laba rugi) dan laporan kas yang disampaikan kepada ketua.
- 6) Melakukan penilaian kesehatan untuk disampaikan kepada ketua.
- 7) Membuat laporan saldo rata-rata tabungan, distribusi pendapatan dan bagi hasil tabungan untuk disampaikan kepada ketua.
- 8) Bertanggung jawab atas pelaksanaan bagi hasil tabungan pada setiap akhir bulan.

- 9) Memantau anggaran vs realisasi.
- 10) Melakukan kontrol terhadap kas, administrasi keuangan, administrasi simpana dan pembiayaan, serta administrasi yang lainnya.
- 11) Membantu ketua dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

3. Bagian Pembiayaan

a. Tujuan Jabatan

Memberikan pelayanan terbaik kepada anggota dan nasabah serta bertanggung jawab atas administrasi yang berkaitan dengan aplikasi pembiayaan.

b. Tanggung Jawab Utama

- 1) Mencatat permohonan pembiayaan pada buku registrasi permohonan peminjaman.
- 2) Mengarsip surat perjanjian akad pembiayaan.
- 3) Mengamankan surat-surat bukti barang jaminan.
- 4) Memantau perkembangan jumlah pengguna produk pembiayaan.
- 5) Mengarsip seluruh dokumen yang berkaitan dengan pembiayaan.
- 6) Mengarsip seluruh dokumen dan bukti-bukti realisasi pembiayaan.
- 7) Memantau jadwal angsuran dan pelunasan pembiayaan.
- 8) Memantau tugas-tugas divisi pembiayaan.

4. Bagian Tabungan

a. Tujuan Jabatan

Memberikan pelayanan terbaik kepada anggota dan nasabah serta bertanggung jawab atas administrasi yang berkaitan dengan tabungan nasabah.

b. Tanggung Jawab Utama

- 1) Mencari nasabah yang hendak bergabung ke BMT NU
- 2) Mengantar jemput tabungan.
- 3) Melayani nasabah dengan ramah, dan sopan
- 4) Memantau tugas-tugas divisi tabungan

5. Bagian Juru Mall dan Lasisma

a. Tujuan Jabatan

Memberikan pelayanan terbaik kepada anggota dan nasabah serta bertanggung jawab atas administrasi yang berkaitan dengan aplikasi pembiayaan.

b. Tanggung Jawab Utama

- 1) Mencatat permohonan pembiayaan pada buku registrasi permohonan peminjaman.
- 2) Mengarsip surat perjanjian akad pembiayaan.
- 3) Mengamankan surat-surat bukti barang jaminan.
- 4) Memantau perkembangan jumlah pengguna produk pembiayaan.
- 5) Mengarsip seluruh dokumen yang berkaitan dengan pembiayaan.
- 6) Mengarsip seluruh dokumen dan bukti-bukti realisasi pembiayaan.
- 7) Memantau jadwal angsuran dan pelunasan pembiayaan.
- 8) Memantau tugas-tugas divisi juru mall dan lasisma.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso tepatnya di lembaga keuangan syariah BMT NU Cabang Sukosari. Penelitian ini menggunakan pendekatan gabungan antara kuantitatif dan kualitatif studi kasus. Teknik penggunaan sampel dilaksanakan secara acak terhadap sejumlah pelanggan. Pengumpulan datanya berupa angket, ceklist, observasi, dan wawancara.

HASIL PENELITIAN

Sejarah BMT NU Jawa Timur Cabang Sukosari Sebagaimana diketahui dari website resmi, BMT NU Jawa Timur sudah memiliki perwakilan cabang di 11 Kabupaten. Salah satunya adalah di Kabupaten Bondowoso yang memiliki 9 cabang. Cabang Sukosari merupakan tempat kami melaksanakan PPL. BMT NU Jawa Timur Cabang Sukosari didirikan pada tanggal 8 Mei 2017. Berdirinya BMT NU Jatim Cabang Sukosari berawal dari keinginan pengurus MWC NU Sukosari untuk membentuk lembaga perekonomian semacam perbankan atau koperasi dengan menerapkan konsep syari'ah (non riba). Akhirnya, MWC NU Cabang Sukosari mengajukan pembentukan BMT NU ke kantor pusat BMT NU Jawa Timur di Sumenep Madura. Setelah berkas pengajuan diterima oleh pengurus pusat, ditinjaulah lokasi yang akan menjadi kantor BMT NU Jawa Timur Cabang Sukosari yang berada satu kompleks dengan gedung MWC NU Sukosari. Pada akhirnya, keinginan pengurus MWC NU Sukosari tersebut diterima dan disetujui untuk didirikan BMT NU Cabang Sukosari karena dianggap memenuhi syarat

dan lokasi yang strategis sehingga berdirilah kantor BMT NU Jatim Cabang Sukosari.

PRODUK BMT NU SUKOSARI

Sebagai bagian dari salah satu lembaga perekonomian syari'ah di Indonesia, BMT NU Jawa Timur Cabang Sukosari memiliki tugas pokok dan fungsi sebagaimana BMT NU Jawa Timur yaitu menyediakan produk tabungan dan pembiayaan dengan konsep syari'ah.

1. Produk Tabungan

Produk tabungan BMT NU Jawa Timur Cabang Sukosari memiliki 8 jenis produk tabungan, yaitu :

a. Simpanan Anggota (SIAGA)

SIAGA merupakan simpanan pemilik KJKS. BMT NU dengan Bagi Hasil yang menguntungkan yaitu 70 % dari SHU (Maksimal 60 % sebagai Partisipasi Modal dan Minimal 10 % sebagai Dana Cadangan) dengan menggunakan Akad Musyarakah . SIAGA terdiri dari : SIAGA Pokok dibayar satu kali sebesar Rp. 100.000,- SIAGA wajib dibayar setiap bulan Rp. 20.000,- dan SIAGA Khusus dibayar kapan Saja dengan setoran Minimal Rp. 100.000,-. SIAGA Pokok dan Wajib hanya dapat ditarik ketika berhenti dari ke-Anggota-an sedangkan SIAGA Khusus dapat ditarik setiap Bulan Januari.

b. Tabungan Mudharabah (TABAH)

Produk ini merupakan tabungan yang bisa mempermudah untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari karena setoran dan penarikan dapat dilakukan kapan saja. Setoran Awal Rp. 10.000 dan Selanjutnya Minimal Rp. 2.500. tabungan juga memperoleh keuntungan dari bagi hasil sebesar 40% dan menggunakan Akad Mudharabah Muthlaqah.

c. Simpanan Pendidikan Fathonah (SIDIK FATHONAH)

SIDIK FATHONAH merupakan simpanan untuk siswa dan orang tua siswa yang ingin meraih cita-cita pendidikan secara sempurna dengan bagi hasil 45% yang Menguntungkan. Menggunakan Akad Mudharabah Muthlaqah yang dapat disetor kapan saja dan dapat ditarik pada saat tahun ajaran baru dan semesteran. setoran awal Rp. 2.500 dan setoran selanjutnya minimal Rp. 500.

d. Simpanan Haji dan Umrah (SAHARA)

SAHARA merupakan simpanan yang dapat mempermudah menunaikan Haji dan Umrah dengan memperoleh keuntungan yang melimpah dengan bagi hasil 65% sebagai bekal tambahan biaya Haji dan Umrah. Menggunakan Akad Mudlarabah Muthlaqah. Setoran Awal Minimal Rp.1.000.000,- dan setoran selanjutnya sesuai kemampuan. Setoran Kapan Saja dan Penarikan Hanya dapat Dilakukan ketika akan melaksanakan Haji dan Umrah Kecuali Udzur Syar'i.

e. Tabungan Ukhrawi (TARAWI)

TARAWI merupakan tabungan sekaligus media beramal tanpa kehilangan uang tabungan, karena bagi hasil tabungan anda di sedekahkan kepada Fakir Miskin dan Anak Yatim Piatu. Menggunakan Akad Mudlarabah Muthlaqah dengan Setoran Awal Rp.25.000,- dan Selanjutnya Minimal Rp. 5.000,- dengan bagi hasil 50%.

f. Simpanan Lebaran (SABAR)

SABAR merupakan simpanan yang bisa mempermudah untuk memenuhi kebutuhan Lebaran dengan memperoleh keuntungan dari bagi hasil sebesar 55%. Produk ini menggunakan Akad Mudlarabah Muthlaqah dengan setoran awal Rp. 25.000 dan setoran selanjutnya minimal Rp. 5.000. setoran kapan saja sedangkan penarikannya hanya bisa dilakukan setiap Bulan Ramadhan..

g. Simpanan Berjangka Wadiah Berhadiah (SAJADAH)

SAJADAH merupakan simpanan dengan keuntungan yang dapat dinikmati diawal dengan memperoleh hadiah Langsung tanpa diundi. Menggunakan Akad Wadiah Yad Al-Dhamanah dan dapat ditarik sesuai dengan kesepakatan bersama.

h. Simpanan Berjangka Mudharabah (SIBERKAH)

SIBERKAH merupakan simpanan dengan keuntungan yang melimpah dengan Bagi Hasil 65%. Produk ini menggunakan Akad Mudlarabah Muthlaqah. Setoran minimal Rp. 500.000 dengan jangka waktu minimal 1 (satu) Tahun.

2. Pembiayaan Syari'ah

Produk Pembiayaan BMT NU Jawa Timur Cabang Sukosari memiliki 8 jenis produk Pembiayaan, yaitu :

a. Bai' Bits Tsamani Al-Ajil (BBA)

BBA merupakan pembiayaan dengan pola jual beli barang. Harga pokok diketahui bersama dengan harga jual berdasarkan kesepakatan bersama. Selisih harga pokok dengan harga jual merupakan Margin/Keuntungan KSPP. Syariah BMT NU. Jangka waktu maksimal 36 bulan dengan pembayaran angsuran Mingguan dan Bulanan.

b. Murabahah

Murabahah adalah Pembiayaan dengan pola jual beli barang. Harga Pokok diketahui bersama dengan Harga Jual Berdasarkan Kesepakatan Bersama. Selisih Harga Pokok dengan Harga Jual merupakan Margin/Keuntungan KSPP. Syariah BMT NU. Jangka waktu maksimal 4 bulan dengan pembayaran pokok secara Cash Tempo/akhir jangka waktu

c. Mudlarabah

Mudlarabah merupakan pembiayaan seluruh modal kerja yang dibutuhkan disediakan oleh BMT NU dengan Pola Bagi Hasil. Bagi Hasil dihitung berdasarkan keuntungan yang sebenarnya dengan bagi hasil berdasarkan kesepakatan bersama. Jangka Waktu Maksimal 36 bulan dengan Angsuran Bulanan atau Cash Tempo.

d. Musyarakah

Musyarakah merupakan pembiayaan sebagian modal kerja disediakan BMT NU dengan pola bagi hasil. Bagi hasil dihitung berdasarkan keuntungan yang sebenarnya dengan bagi hasil sesuai proporsi modal antara BMT NU dengan Mitra. Jangka waktu maksimal 36 bulan dengan angsuran bulanan atau cash tempo.

e. Al-Qurdlul Hasan

Merupakan pembiayaan dengan Jasa seikhlasnya (Tanpa Bagi Hasil dan Margin) dengan Jangka Waktu Maksimal 36 bulan dengan angsuran mingguan, bulanan dan atau cash tempo.

f. Rahn (Gadai)

Pembiayaan dengan menyerahkan barang dan atau bukti kepemilikan barang sebagai tanggungan pinjaman dengan nilai pinjaman maksimal 85% dari harga barang. Masa pinjaman maksimal 4 (empat) bulan dan diperpanjang maksimal 3 (tiga) kali. Barang yang diserahkan berupa barang berharga seperti perhiasan emas dan sebagainya. Biaya taksir

dan uji barang ditanggung pemilik barang. KSPP. Syariah BMT NU mendapatkan ujroh/ongkos penitipan barang setiap harinya sebesar Rp.6 untuk setiap Kelipatan Rp. 10.000 dari harga barang.

g. LASISMA (Layanan Berbasis Jamaah)

Pembiayaan berbasis kelompok dikhususkan bagi masyarakat yang ingin mengembangkan usahanya. Jangka waktu maksimal 12 bulan dengan angsuran mingguan, bulanan atau cash tempo.

h. MAAL

Melayani dan mengelola harta seperti mengumpulkan wakaf atau donasi dari para mitra atau anggota.

KEPUASAN ANGGOTA

Pada dasarnya survei terhadap kepuasan anggota itu sangat penting, maka dari itu Petugas mendatangi beberapa anggota khususnya daerah Sukosari untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan BMT NU Sukosari dengan cara menanyakan kepada beberapa anggota.

Dari hasil survey yang telah kami lakukan diketahui bahwa jumlah Anggota BMT NU Jawa Timur Cabang Sukosari periode 2019-2020 sebanyak 130 orang. Dari jumlah tersebut kami mengambil sampel sebanyak 10 anggota, dengan data sebagai berikut :

Tabel 1 data responden survey kepuasan anggota terhadap produk BMT NU

NO	NAMA	ALAMAT	PEKERJAAN
1	Iseh	Sukosari Lor RT 08 RW 02 Sukosari	Pedagang
2	Sunamya	Sukosari Lor RT 01 RW 01 Sukosari	Pedagang
3	Tahir	Sukosari Lor RT 01 RW 01 Sukosari	Pedagang
4	Hatima	Sukosari Lor RT 03 RW 02 Sukosari	Pedagang
5	Dita Yulia Kurniasari	Sukosari Lor RT 04 RW 01 Sukosari	IRT
6	Hasiani/B. Hartatik	Sukosari Lor RT 01 RW 01 Sukosari	Wiraswasta
7	Suryati	Sukosari Lor RT 20 RW 09 Sukosari	Pedagang
8	Cicik Suciwati	Sukosari Lor RT 20 RW 09 Sukosari	Pedagang

9	Matasin	Sukosari Lor RT 28 RW 12 Sukosari	Pedagang
10	Suhairiyah	Sukosari Lor RT 22 RW 10 Sukosari	Pedagang

Sumber : data diolah tahun 2020

Dari data tersebut diatas dapat dikategorikan sebagai berikut :

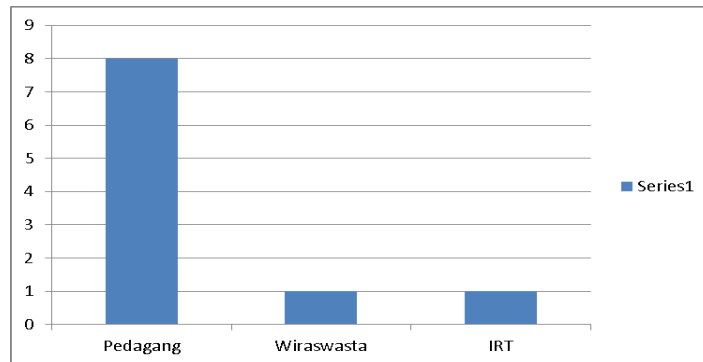


Diagram 1 jumlah sampel berdasarkan pekerjaan

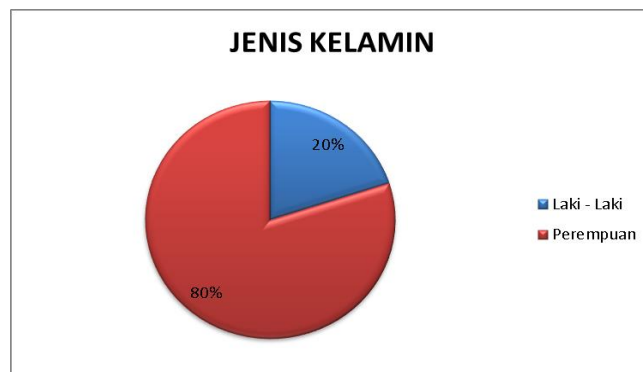


Diagram 2 jumlah sampel berdasarkan jenis kelamin

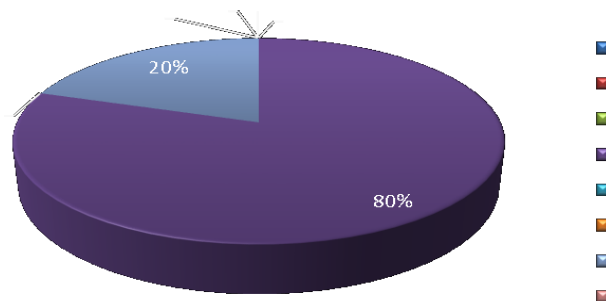


Diagram 3 Produk tabungan yang banyak diminati

Dari Total Responden 10 anggota produk tabungan yang banyak diminati yaitu Produk SAJADAH sebanyak 8 orang atau 80 %. Hal ini dikarenakan produk tersebut bisa mendapat keuntungan berupa hadiah langsung tanpa diundi diawal menabung. 20 % atau 2 orang dari responden menjawab lebih berminat terhadap produk TABAH. Dimana produk ini dapat ditarik kapan saja dengan bagi hasil 40%. Sedangkan produk SIAGA, SABAR, SIDIK F, TARAWI, SIBERKAH dan SAHARA sebanyak 0%.

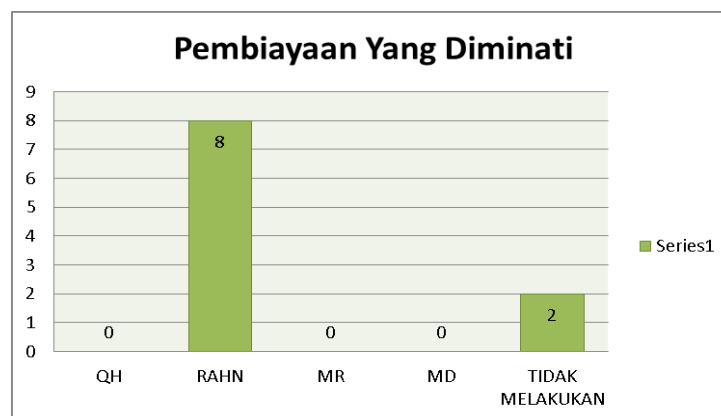


Diagram 4 Produk pembiayaan yang diminati

Dari Total Responden 10 anggota produk pembiayaan yang banyak diminati yaitu produk RAHN/GADAI sebanyak 8 orang atau 80%. hal ini dikarenakan produk pembiayaan ini sudah banyak di mengerti oleh para anggota serta lebih mudah prosesnya sehingga anggota tertarik pada produk pembiayaan ini dan juga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan setiap anggota. 2 orang atau 20% responden menjawab tidak minat melakukan pembiayaan. Sedangkan Produk QH, MR dan MD adalah 0 orang atau 0%.

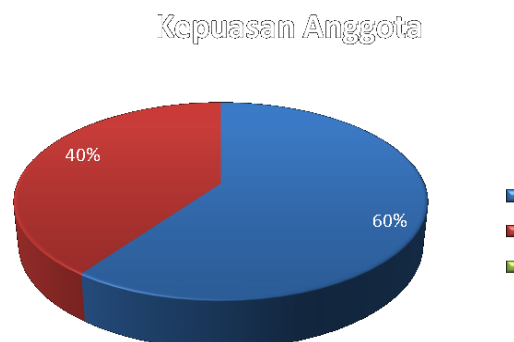


Diagram 5 Tingkat kepuasan anggota terhadap layanan kspps bmt nu jawa timur
cabang sukosari

Untuk kepuasan, dari Total Responden 10 anggota sebanyak 6 orang atau 60% menyatakan sangat puas dan 4 orang atau 40% menyatakan puas atas layanan BMT NU Cabang Utama. Kepuasan tersebut disebabkan karena dalam segi pelayanannya yang sangat baik, ramah, dan sopan serta juga dalam segi bantuan dalam menjelaskan mengenai produk BMT, dan juga konsisten dan tepat waktunya dalam penarikan tabungan para anggota. Juga pelayanan penagihan untuk tabungan anggota yang didatangi langsung ke tempat anggota bekerja. Sedangkan yang menyatakan tidak puas tidak ada atau 0%.

PENUTUP

1. Pelaksanaan pelayanan prima jasa keuangan penghimpunan dan penyaluran dana tabungan dan pembiayaan dari produk-produk yang telah maksimal sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing meski perlu ditingkatkan kinerja pelayanan dalam menjemput bola calon anggota..
2. Beberapa produk yang ada di BMT NU Sukosari yang paling banyak diminati oleh anggota atau pelanggan yaitu SAJADAH sebanyak 80%, TABAH sebanyak 20%, SIAGA, SABAR, SIDIK F, TARAWI, SIBERKAH dan SAHARA sebanyak 0%.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Bakar al-Hishni, Taqiyuddin, *Kifayatul Ahyar*, Jilid II hal. Dar al-kutub al-Ilmiyyah : Beirut.
- Abū Muḥammad ‘Alī ibn Aḥmad ibn Sa‘īd, Ibn Ḥazm al-Andalusī, *Maratib Al-Ijma` Fi Al-Ibadah Wa Al-Mu`Amalah Wa Al-I`Tiqadat*. Dar al-kutub al-Ilmiyyah : Beirut.,
- Akhmad Mujahidin, (2016), *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: PT Rajawali Pers)
- Al-Asqalani, Ibnu Hajar, (1372-1449 M), *Fath Al-Bari bisyarhi Shahih Al-Bukhari* Darul Alamiyah Kairo
- Hamidi, M. Lutfi, (2003). *Jejak-jejak Ekonomi Syariah*, Jakarta: Senayan Abadi Publishing, hlm. 1
- Ma'ruf, KH. Moh., dkk, (2015). *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Produk Tabungan dan Pembiayaan KJKS. BMT NU Jawa Timur*, Sumenep: BMT NU Jatim, Cetakan I
- Maddy, Khairul. (2009). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta : Kata Buku
- Mujahidin, Akhmad., (2016). *Hukum Perbankan Syari'ah*, Jakarta: Rajawali Pres.
- Najmudin, (2011). *Manajemen Keuangan dan Aktualisasi Syar'iyah Modern*, Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Suwithi, Ni Wayan, (1999), *Pelayanan Prima (Costumer Care)*. Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan; Jakarta
- Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah
- Yaya, Rizal. Dkk, (2009). *Akuntansi Perbankan Syariah Teori dan praktik Kontemporer*. Jakarta: Salemba Empat.