

**ANALISIS PELAYANAN PEMBIAYAAN PADA KEPUASAN NASABAH
KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN SYARIAH DI BMT NU JAWA
TIMUR CABANG SEPULU KAB. BANGKALAN**

Sufyan Assauri, Mudarris
STAI Darul Hikmah Bangkalan
e-mail: Sufyan122@darul-hikmah.com, darrisnice@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kepuasan nasabah dalam proses pelayanan pembiayaan dan ini merupakan hasil penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan pembiayaan yang dilakukan BMT NU Cab. Sepulu Bangkalan dan pengaruhnya pada kepuasan anggota/calon anggota atas pelayanan pembiayaan tersebut. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif yaitu penelitian untuk mengidentifikasi yang digunakan dalam proses pelayanan pembiayaan. Tujuan dari penelitian ini, untuk mengetahui apakah Analisis pelayanan pembiayaan pada kepuasan nasabah koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah di BMT NU JAWA TIMUR Cabang Sepulu Bangkalan. Hasil penelitian yang diperoleh adalah pelayanan pembiayaan yang dilakukan oleh BMT NU Cab. Sepulu Bangkalan meliputi beberapa tahap yaitu pra, proses, dan paska pembiayaan. Pra pembiayaan merupakan tahap awal sebelum calon anggota melakukan pembiayaan seperti identifikasi calon anggota, mengedukasi produk-produk Koperasi Syariah kepada calon anggota, membangun silaturrahim dengan calon anggota. Proses pembiayaan adalah tahap selanjutnya ketika calon anggota sudah berhak mendapatkan pembiayaan. Pada tahap ini calon anggota melakukan akad, mengangsur pembiayaan dengan beberapa layanan pickup service yaitu layanan jemput angsuran atau tabungan, transfer antar bank dan datang ke kantor untuk melakukan pembayaran angsuran maupun menabung. Paska pembiayaan tahap untuk memberikan penawaran pembiayaan kembali kepada calon anggota yang memenuhi persyaratan untuk mendapatkan pembiayaan kembali. Berdasarkan analisis dimensi kualitas pelayanan, yakni tangibles (bukti langsung), reliability(kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati) serta penerapan nilai-nilai Islami dalam memberikan pelayanan, adalah bahwa BMT NU Cab. Sepulu Bangkalan merupakan lembaga yang amanah dan telah mengamalkan nilai-nilai Islami dalam memberikan pelayanan. Sehingga anggota merekomendasikan kepada orang terdekat, saudara, dan teman untuk melakukan pembiayaan di BMT NU Cab. Sepulu Bangkalan.

Kata Kunci : pelayanan pembiayaan, kepuasan nasabah, BMT NU

ABSTRAK

This research is motivated by customer satisfaction in the process of financing services and this is the result of qualitative research that aims to find out how the financing services carried out by BMT NU Cab. Sepulu Bangkalan and its influence on the satisfaction of members/prospective members on the financing services. In this study, the author uses a qualitative method, namely research to identify the Jibril Method used in the learning process. The purpose of this study was to determine whether the analysis of financing services on customer satisfaction of Islamic savings and loan cooperatives at BMT NU JAWA TIMUR, Sepulu Bangkalan. The results of the research obtained are financing services carried out by BMT NU Cab. Sepulu Bangkalan includes several stages, namely pre, process, and post-financing. Pre-financing is the initial stage before prospective members carry out financing such as identifying prospective members, educating Sharia Cooperative products to prospective members, building friendships with prospective members. The financing process is the next stage when prospective members are entitled to get financing. At this stage, prospective members make contracts, pay in installments with several pickup services, namely installment or savings pick-up services, transfers between banks and come to the office to make installment payments or save. Post-financing stage to provide refinancing offers to prospective members who meet the requirements for refinancing. Based on the analysis of the dimensions of service quality, namely tangibles (direct evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee) and empathy (empathy) as well as the application of Islamic values in providing services, is that the BMT NU Cab. Sepulu Bangkalan Cooperative is a institutions that are trustworthy and have practiced Islamic values in providing services. So that members recommend to their closest people, relatives, and friends to do financing at BMT NU Cab. Sepulu Bangkalan.

Keywords: financing services, customer satisfaction, BMT NU

PENDAHULUAN

Lembaga keuangan syariah merupakan badan usaha yang melakukan kegiatan dibidang keuangan dalam bentuk penghimpunan dan penyaluran dana, portofolio saham maupun obligasi serta bentuk lainnya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dewan Syariah Nasional (DSN) mendeskripsikan lembaga keuangan syariah sebagai lembaga keuangan yang menyalurkan produk keuangan syariah dan yang mendapatkan izin operasional sebagai lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah yang ada di Indonesia antara lain perbankan syariah, asuransi syariah, pasar modal syariah, reksadana syariah, obligasi syariah, pegadaian syariah serta Baitul Maal Wa Tamwil.¹

¹ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2014), 45.

Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang ditawarkan pada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan juga dapat artikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik.²

BMT-NU Cab. Sepulu telah memberikan pelayanan yang maksimal kepada anggota terutama kemudahan dalam prosedur pembiayaan. Hanya saja masyarakat belum sepenuhnya menyadari hal tersebut, mereka masih menganggap pembiayaan yang ada di koperasi syariah amatlah rumit. Salah satu faktornya karena mereka belum pernah melakukan pembiayaan di koperasi syariah. Mereka menganggap bahwa praktek yang ada di koperasi syariah sama seperti praktek yang ada di koperasi kovensional atau bank-bank konvensional.

LANDASAN TEORI DAN METODE RISET

A. Telaah Pustaka 1. Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang ditawarkan pada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat berwujud dan tidak dapat dimilik. Pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam intraksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik.³

2. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

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

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

² Atep Adya, *Dasar-Dasar Layanan Prima*, cetakan ke –II. (Jakarta: Alex Media Komputindo, 2006), 27.

³ Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayana Prima*, cetakan ke-II, (Jakarta: Elex Media Komputindo,2006), 27.

- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).⁴

3. Pembiayaan

pembiayaan merupakan penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan dan kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu yang telah ditentukan dengan imbalan bagi hasil.

4. Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Tingkat kepuasan nasabah adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan nasabah. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan puas, dan jika kinerja melebihi harapan, nasabah sangat puas, senang, dan gembira.⁵

B. Metode 1. Pendekatan dan Jenis penelitian

Penelitian kualitatif menurut Bogan dan Taylor didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁶ Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu penelitian untuk mengidentifikasi Metode Jibril yang digunakan dalam proses pembelajaran. Tujuan dari penelitian ini, untuk mengetahui tentang kepuasan nasabah dalam proses pelayanan pembiayaan BMT NU Cab. Sepulu Bangkalan.

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumentasi dan lain sebagainya. Sedangkan pengumpulan data tergantung pada jenis dan sumber data diperlukan. Pada umumnya pengumpulan data dapat

⁴ Kasmir, Etika Costemer Service, (Jakarta: PT Raja Drafindo Persada, 2006), 34

⁵ Philip Kotler dan A.B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Ed,I (jakarta: Selemba Empat,2007), 53.

⁶ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi (Bandung: PT. Remaja Rosdya Karya, 2001) H. 4.

dilakukan dengan beberapa metode, baik yang bersifat alternatif maupun kumulatif yang saling melengkapi.⁷

2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data, dalam sebuah penelitian diperlukan beberapa metode pengumpulan data, agar menjadi lengkap terhadap informasi yang dibutuhkan secara valid dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

- a. Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian, dengan metode tanya jawab yang dilakukan bertatap muka antara pewawancara dengan informan.⁸ Wawancara digunakan untuk mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan atau orang yang bersangkutan. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber. Metode ini dilakukan untuk memperoleh keterangan langsung dari kepala cabang BMT dan nasabah mengenai pelaksanaan dan penerapan pelayanan pembiayaan
- b. Observasi Berperan Serta / Participant Observation merupakan Penelitian yang melibatkan kegiatan proses belajar mengajar tahsin anak lembaga takhassusul qur'an. Penelitian ini juga terlibat dalam kegiatan tersebut.⁹ Tujuan peneliti melakukan observasi adalah, untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian yang sebenarnya, menjawab pertanyaan, membantu perilaku manusia, serta untuk evaluasi. Metode ini dilakukan untuk mengetahui keadaan dan mengenai pelaksanaan dan penerapan pelayanan pembiayaan.
- c. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu dan tersaji dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. dokumentasi membuat hasil wawancara atau observasi akan lebih dipercaya atau kredibel. Dokumentasi yaitu sebuah teknik yang akan penulis lakukan untuk mendapatkan data sekunder serta informasi dengan mencatat atau mengumpulkan berbagai dokumen atau pengambilan

⁷ Cik Hasan Basri Ms, *Penuntun Penyusunan Penelitian dan Penulisan Rencana Skripsi*. (Jakarta: PT Logo Wacana Ilmu,1998), Cet. Ke II, H.60

⁸ Djunaidi Ghony Dan Fauzan Almanshur, Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media,2012),Hlm. 176

⁹ Sugiono, Metode Penelitian....., 227.

gambar dari sebuah peristiwa yang berkaitan dengan subjek penelitian berupa foto-foto, buku, internet, karya ilmiah, serta pengaturan-pengaturan yang berkaitan pada topik penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data yang relevan, real dari sebuah peristiwa yang terjadi saat dilapangan.

3. Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini, analisi data akan dilakukan secara diskriptif analisis, dengan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut: pengumpulan data, reduksi data, display data, dan penerikan kesimpulan.¹⁰

Melis dan Huberman mengemukakan bahwa “aktifitas dalam analisis data kualitatatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus hingga semuanya tuntas. Sehingga data yang diperoleh sudah jernih”. Adapun proses analisis data yang peneliti lakukan sebagai berikut:

- a. Dimulai dengan menelaah secara keseluruhan data dari berbagai sumber, wawancara atau observasi. Yang dilakukan di BMT NU Cab. Sepulu Bangkalan tentang Analisis pelayanan pembiayaan pada kepuasan nasabah.
- b. Data reduction. Setelah data terkumpul serta dipelajari, maka langkah selanjutnya adalah mereduksi data. Yakni, membuat rangkuman, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan pola, kemudian membuang data yang tidak perlu digunakan dalam penelitian. Dengan demikian, data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti melakukan data selanjutnya serta mencari tambahan data jika diperlukan.
- c. Kemudian tahap selanjutnya, adalah penyajian data atau *display data*. Penyajian data dilakukan agar hasil reduksi data dapat terorganisasi dengan baik dan tersusun, dalam pola hubungan sehingga memudahkan bagi para pembaca untuk memahami data penelitian tersebut. Pada tahap ini peneliti berusaha menyusun data yang relevan agar menghasilkan informasi yang dapat

¹⁰ Milles, Dkk. Metodologi Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Social (Jakarta : Salemba Humanika, 2012), Hlm. 164

disimpulkan dan memiliki makna tertentu. Penyajian data berupa uraian naratif, hubungan antara kategori dan lain-lain.

d. Langkah berikutnya, *conlusion darwing / verification* yakni, menarik kesimpulan berdasarkan temuan, mengenai Analisis pelayanan pembiayaan pada kepuasan nasabah koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah di BMT NU JAWA TIMUR Cabang Sepulu Bangkalan melakukan verifikasi data. Kesimpulan yang awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti kuat yang mengandung tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpilan yang pertama didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang ditemukan merupakan kesimpulan yang kredibel.¹¹

4. Pengujian Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan digunakan untuk menguji keabsahan data. Pelaksanaan teknik pemeriksaan data berdasarkan atas jumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan, yaitu: derajat kepercayaan, keterahlian, kebergantungan, serta kepastian.¹²

Masing-masing kriteria tersebut menggunakan teknik pemeriksaan yang berbeda. Misalnya kriteria derajat kepercayaan, pemeriksaan keabsahan datanya dilakukan dengan teknik triangulasi. Menurut Lexy J. Moleong, triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk mengecekkan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan sumber lain.¹³

Tiangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang

¹¹ Sugiono, Metode Penelitian....., 251

¹² Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian....., 324

¹³ Ibid, Hlm. 330

diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal ini bisa dicapai dengan jalan:

pertama, membandingkan dua data hasil pengamatan tentang Analisis pelayanan pembiayaan pada kepuasan nasabah koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah di BMT NU JAWA TIMUR Cabang Sepulu Bangkalan

Kedua, membandingkan apa yang dikekukakan orang didepan umum dengan apa yang dikekukakan secara pribadi. Yakni kepala cabang BMT dengan ketika wawancara dengan peneliti.

Ketiga, membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.

Keempat, membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan cara pandang seseorang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, dan oaring pemerintahan.

kelima, membandingkan hasil wawancara dengan isi atau dokumen yang berkaitan.¹⁴

Dalam proses pengecekan data pada penelitian ini, peneliti lebih memilih dengan menggunakan sumber. Yaitu dengan menganalisis dan mengaitkan datadata yang sudah diperoleh baik itu melalui wawancara, test, maupun dokumentasi. Peneliti dapat melakukan dengan cara: mengajukan berbagai variasi pertanyaan, melakukan pengecekan dengan berbagai sumber, serta manfaat berbagai metode.¹⁵ Pengecekan data ini dilakukan peneliti ketika paneliti sudah memperoleh data yang diperlukan dan membandingkan data hasil pengamatan dan dokumentasi dengan data hasil wawancara.

¹⁴ M. Djaunaidi Ghony, Metode Penelitian....., 331

¹⁵ Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian.....,332

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelayanan Pembiayaan 3P (Pra, Proses dan Paska)

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan sebuah lembaga untuk memenuhi kebutuhan anggota dengan tujuan tercapainya rasa puas anggota terhadap layanan yang telah dilakukan. Sebagai upaya menghadapi persaingan antar lembaga keuangan yang semakin ketat, lembaga keuangan harus memberikan pelayanan yang prima dan pelayanan terpadu yang ramah, tepat, serta efisien yang mengutamakan pada kepuasan anggota/calon anggota.

Sebagai upaya memberikan pelayanan terbaik bagi anggota, BMT NU Cab. Sepulu Kab. Bangkalan memiliki beberapa kegiatan pemberdayaan ekonomi masyarakat, yakni pemberian pelayanan tabungan/simpanan dan pembiayaan bagi anggota/calon anggota terdaftar. Dalam memberikan pelayanan pembiayaan, BMT NU Cab. Sepulu Kab. Bangkalan memiliki standar langkah/prosedur khusus. Langkah tersebut wajid diikuti agar proses pelayanan pembiayaan yang telah diajukan oleh nasabah kepada BMT NU Cab. Sepulu Kab. Bangkalan lebih mudah dilakukan sehingga kepuasan dan kepercayaan nasabahnya terjaga. Pelayana pembiayaan yang dilakukan BMT NU Cab. Sepulu Kab. Bangkalan diantaranya meliputi:

a. Pra Pembiayaan

Pra pembiayaan adalah tahapan awal sebelum memberikan pembiayaan kepada calon anggotanya. Pada tahap ini dilakukan analisa karakter, pengedukasian terhadap produk-produk, membangun silatuhrahmi dengan calon anggota serta survei kelayakan pembiayaan calon anggota. Sosialisasi terkaik produk dilakukan oleh juru pembiayaan BMT NU Cab. Sepulu Kab. Bangkalan dengan banyak cara. Diantaranya dengan mendatangi para calon anggota secara perorangan ataupun melakukan kunjungan ke lembaga-lembaga dan melakukan sosialisasi pada saat ada kegiatan warga.

b. proses Pembiayaan

Proses pembiayaan merupakan tahapan kedua setelah diberikannya pembiayaan kepada anggota. Proses pembiayaan berhubungan dengan kelancaran angsuran. Besaran dan jangka waktu angsuran ditentukan sesuai dengan perhitungan awal pembiayaan yang telah disepakati, nasabah akan diingatkan tanggal angsurannya sebelum jatuh tempo pada setiap bulannya.

Pelayanan yang diberikan BMT NU Cab. Sepulu Kab. Bangkalan pada anggotanya, pada tahap proses pembiayaan ini berkunjungan berkala kepada anggota untuk mengetahui kondisi pasti anggota pembiayaan berlangsung. Apakah kondisi ekonomi usahanya sedang mengalami kenaikan apa penurunan. Dan apabila ada nasabah terlambat dalam angsuran, maka petugas pembiayaan akan mengingatkan kembali tanggal pembayaran angsuran, jika masih belum juga melunasi angsuran maka petugas pembiayaan akan menghubungi nasabah tersebut dan akan menanyakan prihal akan keterlambatannya dalam pembayaran angsuran.

c. pasca pembiayaan

Paska pembiayaan adalah tahapan akhir penyelesaian pembiayaan. Penyelesaian pembiayaan oleh anggota dilakukan sesuai dengan tanggal jatuh tempo. Dan anggota dapat menyelesaikan pembiayaannya atau melakukan pembiayaan kembali dengan catatan-catatan baik selama proses pembiayaan. Menurut pak Rahmat selaku kepala BMT NU Cab. Sepulu Kab. Bangkalan, sekitar 80% nasabah akan melakukan pembiayaan kembali setelah masa pembiayaan sebelumnya telah selesai.

2. Analisis Praktek Pelayanan Pembiayaan

Kualitas layanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan anggota atau nasabah karena kepuasan nasabah tergantung pada penilaian dari layanan yang telah dilakukan. Berdasarkan hal tersebut BMT NU Cab. Sepulu Bangkalan telah berusaha sebaik mungkin dalam melayani calon anggota dan anggota terdaftar. Dari data laporan tahunan yang dibuat, dapat dianalisis bahwa terjadi penurunan besar pembiayaan yang dilakukan oleh anggota yakni Rp. 280.000.000 pada tahun 2019, dan penurunan tersebut mencapai 16,7%. Namun pada data kuantitas anggota menyebutkan bahwa terjadi kenaikan jumlah anggota yang melakukan pembiayaan. Tahun 2019 BMT NU Cab. Sepulu Bangkalan baru memberikan pembiayaan pada sekitar 8-9 calon anggota perbulan, namun pada tahun 2020 terjadi peningkatan calon anggota yang melakukan pembiayaan yakni 10-12 calon anggota perbulannya. Sebagian besar calon anggota yang melakukan pembiayaan kembali merupakan anggota yang pernah melakukan pembiayaan sebelumnya.

Dari data diatas dapat diperoleh asumsi bahwa tingkat kepuasan anggota terhadap layanan yang diberikan berpengaruh pada jumlah anggota yang ingin melakukan pembiayaan. Data yang diperoleh dari hasil wawancara silang/random antara anggota yang pernah melakukan pembiayaan dan baru baru melakukan pembiayaan menyebutkan bahwa BMT NU Cab. Sepulu Bangkalan merupakan lembaga yang amanah serta telah mengamalkan nilai-nilai Islam dalam memberikan layanan. Nilai-nilai tersebut meliputi profesional (*fathona>h*), kesopanan dan keramahan (*tabligh*) serta jujur (*shidiq*). Pegawai BMT NU Cab. Sepulu Bangkalan bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen, mereka tetap melayani anggota meskipun diluar jam kerja dengan ramah dan sopan. Pelaporan angsuran oleh pegawai BMT NU Cab. Sepulu Bangkalan dilakukan setiap hari sebagai upaya menjaga kesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta yang terjadi dilapangan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data-data membuktikan bahwa dalam skripsi ini yang berjudul “Analisis pelayanan pembiayaan pada kepuasan nasabah koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah di BMT NU JAWA TIMUR Cabang Sepulu Bangkalan” maka peneliti membuat kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan analisis dimensi kuaitas pelayanan, yakni bukti langsung (tangibles), kehandalan (realibity), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empaty (empathy), serta penerapan nilai-nilai Islam dalam memberikan pelayanan pada BMT NU Cab. Sepulu Bangkalan yang telah dilakukan dengan cara pengamatan dan pengambilan data wawancara pada anggota secara rendom serta pegawai, dapat disimpulkan bahwa BMT NU Cab. Sepulu Bangkalan merupakan lembaga yang amanah dan telah mengamalkan nilai-nilai Islam dalam memberikan pelayanan. Pegawai BMT NU Cab. Sepulu Bangkalan bekerja dengan maksimal dan peuh komitmen, mereka melayani anggota dengan ramah dan sopan. Pelaporan angsuran oleh pegawai dilakukan setiap hari sebagai upaya menjaga kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta yang terjadi dilapangan. Penjelasan mengenai produk-produk juga sudah dilakukan dengan baik, proses administrasi, pelaporan dan tatacara pelayanan juga sudah sesuai dengan ketentuan dengan tentan perkoperasian. Meskipu juga ada beberapa hal yang perlu diperhatikan demi pelayanan yang lebih baik lagi yakni terkait fasilitas bangunan dan produk yang ditawarkan agar selalu berkembang sehingga kepercayaan anggota semakin besar.
- b. Pelayanan yang telah dierikan BMT NU Cab. Sepulu Bangkalan membuat jumlah anggota dan calon anggota yang elakukan pembiayaan meningkat. Tahun 2019 BMT NU Cab. Sepulu Bangkalan memberikan pembiayaan pada sekitar 7-10 anggota da calo anggota perbulan, sedangkan pada tahun 2020 jumlah anggota dan calon anggota yang melakukan pembiayaan yakni 10-12 nasabah perbulannya. Selain itu anggota yang telah habis masa pembiayaannya diperiode sebelumnya, melakukan pengajuan pembiayaan kembali pada periode setelahnya, bahkan mereka merefrensikan untuk melakukan pembiayaan di BMT NU Cab. Sepulu

Bangkalan kepada sahabat atau keluarganya tampa ada imbalan apapun. Hal tersebut secara tidak langsung memuktikan bahwa anggota dan calon anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BMT NU Cab. Sepulu Bangkalan .

DAFTAR PUSTAKA

Adya. Atep 2006 *Dasar-Dasar Layanan Prima*, cetakan ke –II. Jakarta: Alex Media Komputindo.

Arifin. Zainul 2005 *Dasar-Dasar Menejemen Bank Syariah*, jakarta: Pustaka Alvabet.

Andi. Soemitra 2009 *Bank dan Lembaga Syariah*, Jakarta: Kencana.

Cahyani. Putri Dwi 2006 *Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitan Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*, Esensi vol 6.

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

Huda. Nurul *et, al.* 2016 *Baitul Mal Wa Tanwil* Jakarta: Amzah.

Huda. Nurul & Mohamad Heykal 2016 *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoretis dan Praktis*, Jakarta: Prenada Media Halaman.

Kasmir, 2006 *Etika Costemer Service*, Jakarta: PT Raja Drafindo Persada.

_____. 2006 *Manajemen perbankan*, Jakarta : Kencana Prenada Media Graup

Kotler Philip dan A.B. Susanto. 2007 *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Ed,I jakarta: Selemba Empat.

Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia, *Berita dan Informasi Peraturan Deputi Bidang Pengawasan Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 09/Per/Dep.6/IV/2016*, dalam <http://www.depkop.go.id/berita-informasi/datainformasi>, diakses pada 23 Februari 2021.

Majid. Abdul Suharto 2009 *Costomer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta: Rjawali Press.

Muhammad. 2005 *Manejemen Dana Bank Syariah*, Yogyakarta: Ekonosia.

Milles, dkk. 2016 *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial* Jakarta : Salemba Humanika.

Moleong. Lexy J. 2008 *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Soemitra. Andri 2014 *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenamenia Group.

Sukandar. Rumidi 2006 *Metodologi Penelitian* Yogyakarta: Gajah Mada University.

Sugiono. 2009 *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif Dan R&D* Bandung: Alfabeta.