

MODEL PELAYANAN TABUNGAN ANGGOTA KSPPS BMT NU CABANG LARANGAN

^{*1}Matnin, ²Dian Anggraini, ³Fatimah, ⁴Haifatul Hasanah, ⁵Noviatus Zahroh, ⁶Uswatun Hasanah

^{1,2,3,4,5,6}Institut Agama Islam Al Khairat Pamekasan

¹Fatih.Matnin@gmail.com

²dian@gmail.com

³F_thime@gmail.com

⁴Haifa@gmail.com

⁵ZahrohNoviatus@gmail.com

⁶Uswa_HS@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model pelayanan tabungan anggota yang digunakan oleh KSPPS BMT NU Cabang Larangan. Pendekatan penelitian ini adalah objek penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dalam hal ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena pendekatan penelitian yang diarahkan untuk pencapaian tujuan memperoleh penjelasan secara mendalam atas penerapan sebuah teori. Sehingga dituntut untuk lebih banyak menggunakan berfikir induktif. Berdasarkan hasil penelitian mengenai Model pelayanan tabungan anggota KSSPS BMT NU Cabang Larangan sebagai berikut: Pertama, bahwa KSPPS BMT NUC Cabang Larangan menggunakan model pelayanan jemput bola (antar jemput tabungan) yang dapat memudahkan masyarakat ketika ingin menabung dan menarik tabungannya. Kedua, Juga BMT NU cabang Larangan memberikan pelayanan dengan prinsip 4S (Senyum, sapa, salam, santun), dan menekuni prinsipnya pelayanan yaitu: mengabdikan tanpa batas melayani dengan ikhlas.

Kata kunci: *Model, Pelayanan, Tabungan Anggota*

ABSTRACT

This research aims to find out the member savings service model used by KSPPS BMT NU Branch forbidden. In this case, the researchers use a qualitative approach because the research approach is directed towards achieving the goal of obtaining an in-depth explanation of the application of a theory. So accused of using more inductive thinking. Based on the results of the research on the Savings Service Model of KSSPS BMT NU Branch Forbidden as follows: First, that KSPPS BMT NUC Branch forbidden uses the service model of ball pickup (introduction of savings pickup) that can make it easier for the community when it wants to save and withdraw its savings. Second, also BMT NU branch prohibited to provide services with the principle of 4S (Smile, smile, greetings, salutations), and uphold the principles of service that is: to serve without limits to serve with sincerity.

Keywords: *Model, Service, Member Savings*

PENDAHULUAN

Lembaga keuangan diindonesia pada dasarnya ada dua yaitu Lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non-bank. Lembaga keuangan bank biasanya disebut juga dengan perbankan. Perbankan menurut pasal 1 butir 1 Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Perbankan ada dua yaitu¹ perbankan konvensional dan perbankan syariah. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah (BUS) dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS). Keberadaan bank syariah belum begitu merakyat, hal ini dapat dilihat dari lokasi keberadaannya pada kota bisnis atau kota besar. Sedangkan lembaga keuangan non-bank adalah lembaga yang melakukan aktivitas langsung maupun tidak langsung, baik dalam menghimpun dana dari masyarakat maupun menyalurkan dana tersebut kepada yang membutuhkan seperti koperasi, BMT dan lain sebagainya².

BMT adalah sebuah lembaga keuangan mikro, sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan syariah Islam. Lembaga ini didirikan dengan maksud untuk memfasilitasi masyarakat bawah yang tidak terjangkau oleh bank syariah atau BPRS yang keberadaannya pada lingkup Desa, Kecamatan dan yang paling tinggi pada lingkup Kabupaten. BMT (*Baitul maal Wal At-tamwil*) lebih mengarah kepada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non-profit, seperti zakat, infaq dan sodaqoh³. Selain itu BMT (Baitul Mal Wat Tamwil) juga memberi kemudahan semua lapisan masyarakat untuk bertransaksi investasi, menyimpan, meminjam dana sesuai dengan kebutuhan mereka. Kemudahan tersebut di sambut cukup baik oleh masyarakat.

BMT NU (Nuansa Ummat) lahir berangkat dari sebuah keprihatinan pengurus WMC Nahdatul Ulama atas kondisi masyarakat sumenep pada umumnya dan masyarakat kecamatan gapura pada khususnya atas semakin maraknya praktik rentenir dengan bunga hingga 50% perbulan yang jelas mencekik usaha masyarakat sulit berkembang. Kesejahteraan masyarakat tidak ada peningkatan signifikan padahal etos kerja masyarakat cukup tinggi hal ini sesuai dengan lagu Madura yang berjudul asapok angin abental ombak (berselimut angin dan berbantal ombak).

KSPPS BMT NU Cabang Larangan berdiri pada tanggal 17 November 2015 dengan melalui beberapa proses sebelumnya untuk mendapatkan lokasi yang strategis, setelah melalui proses survei lokasi, pangsa pasar, dan kriteria-kriteria lain yang menunjang dalam bedirinya BMT NU Cabang Larangan. Dengan melihat perkembangan perekonomian masyarakat di wilayah Larangan

¹ Rahman, Fadali, & Handayati, Puji. (2023). The Effect of Buying and Selling Financing and Profit Sharing Financing on Financial Performance at BPRS Bhakti Sumekar. *Internasional Jurnal of Integrative Science*, 1(4), 219–232. <https://doi.org/10.55927>

² Hamdani, M. (2020). *Manajemen Kegiatan Ekstrakurikuler Dalam Pembentukan Karakter Religius Peserta Didik di MI Unggulan Riyadlul Qori'in Ajung Jember* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember).

³ Kurniawan, N. D. (2020). Analisis Pelayanan Karyawan Pada Produk Tabungan di BMT NU Pakong “(Studi Kasus Layanan Antar Jemput)”. *Ekomadania: Journal of Islamic Economic and Social*, 3(2), 177-194.

khususnya dan masyarakat secara umum sangat membutuhkan lembaga keuangan yang berlandaskan prinsip Islam, agar bisa memenuhi kebutuhan dan memfasilitasi masyarakat Larangan, didirikanlah KSPPS BMT NU Cabang Larangan dengan inisiatif para pengurus NU wilayah Larangan. Cabang Larangan meraih beberapa penghargaan sekaligus sebagai Cabang terbaik di kabupaten Pamekasan, Pertumbuhan Cabang terbaik, dan Pencapaian target terbaik. Sehingga banyak sekali kompetitor yang ingin merebut perhatian anggota KSPPS BMT NU Cabang Larangan.

Salah satu cara untuk menempatkan sebuah jasa lebih unggul dari para pesaingnya adalah dengan memberikan layanan yang jauh lebih bermutu dibandingkan para pesaingnya. Hal tersebut diperlukan karena layanan merupakan kunci dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Jasa atau layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, yang dapat memenuhi kebutuhan dan memiliki nilai kepuasan yang dapat⁴.

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) merupakan konsepsi yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud (*intangibility*), bervariasi (*variability*), tidak tahan lama (*perishability*), serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan (Kunaifi 2016), (F. Rahman, 2022). Nasabah memang harus diberikan pelayanan sesuai dengan harapan yang mereka harapkan, karena apabila mereka diabaikan atau diberikan pelayanan yang kurang berkualitas maka nasabah akan lebih memilih berhenti dan akan menjadi nasabah lembaga keuangan lain bahkan akan menjadi nasabah lembaga keuangan konvensional, dan itu akan berdampak terhadap lembaga keuangan syariah lainnya karena nasabah yang sudah merasa kecewa terhadap pelayanan dalam suatu lembaga keuangan syariah akan menjadi iklan baik buruknya lembaga keuangan syariah⁵.

Model pelayanan yang digunakan oleh BMT NU cabang Larangan adalah model antrian dan model jemput bola (antar jemput tabungan). Dengan menggunakan model pelayanan tersebut BMT NU Cabang Larangan mengalami peningkatan jumlah anggota yang mempengaruhi kenyamanan dari anggota itu sendiri. Tingginya arus kedatangan anggota pada waktu-waktu tertentu, menyebabkan antrian yang sangat Panjang dan lama merupakan suatu fenomena yang sangat universal bahwa customer tidak suka menunggu.

Penabung sering menilai kualitas sistem operasi Lembaga keuangan berdasarkan lamanya waktu menunggu atau kecepatan teller dalam memberikan pelayanan kepada penabung. Pada umumnya setiap nasabah mengharapkan untuk segera mendapatkan pelayanan dari teller tanpa harus menunggu lama⁶. Dengan adanya keunggulan tersebut diharapkan para anggota akan merasa nyaman dan merasa terpuaskan. Dalam hal memuaskan pelanggan, hal ini tidak terlepas dari

⁴ Siregar, S. A. (2020). *Implementasi Manajemen Perubahan Dalam Mengembangkan Sistem Menghafal Al-Qur'an di MTs Hifzil Qur'an Yayasan Islamic Centre Sumatera Utara* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).

⁵ Nafisah, S. *POLA INTERAKSI GURU DENGAN SISWA SEBAGAI UPAYA MENUMBUHKAN MOTIVASI BELAJAR PEMBELAJARAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL DI KELAS VII SEKOLAH MENENGAH PERTAMA ASY-SYARIFIY TEMPEH LUMAJANG* (Doctoral dissertation, UIN KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER).

⁶ Hasan, I. (2011). *Manajemen operasional: Perspektif integratif*.

peranan teller dalam berinteraksi langsung dengan anggota tabungan. Teller adalah petugas yang secara langsung bertanggung jawab untuk melakukan serangkainya transaksi mulai dari menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan kepada pelanggan.

Sedangkan model layanan jemput bola merupakan bentuk tata cara penyelenggaraan sistem jemput bola yang dilakukan oleh pihak BMT dan anggota dengan harapan modal tersebut bisa dikelola sebaik mungkin oleh pihak BMT, jika memperoleh keuntungan maka keuntungan tersebut dibagi sesuai kesepakatan awal bersama. Sistem jemput bola adalah *Account Officer* mendatangi anggota, lalu petugas memberikan pelayanan seperti penyetoran tabungan maupun penyetoran angsuran pembiayaan, setelah itu *Account Officer* membawa buku rekening anggota lalu anggota menyetorkan tabungannya kepada *Account Officer*. Judul ini sangat menarik diteliti karena bisa mempermudah masyarakat untuk menabung dan menarik tabungannya tanpa harus datang langsung ke BMT⁷.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan yang digunakan merupakan metode deskriptif kualitatif. Selain itu pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh gambaran deskriptif yang lebih luas mengenai fenomena yang diamati (Fauji et al., 2021a). Lokasi penelitian di jalan raya Blumbungan, kecamatan Larangan Kabupaten Pamekasan Jawa timur. Sedangkan waktu pelaksanaannya dilakukan pada tanggal 01 februari 2023 sampai tanggal 28 februari 2023.

Sebagai jaminan kevalidan data, dilakukan kroscek menggunakan 3 sumber data, biasa dikenal sebagai triangulasi. Responden yang menjadi narasumber utama adalah ibu Fariqul Isbahah Selaku kepala cabang BMT NU cabang Larangan, beberapa pengelola BMT NU Cabang Larangan dan beberapa anggota tabungan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, pengamatan, serta kegiatan dokumentasi berupa pencatatan dan foto-foto. Analisis data yang digunakan mengacu pada kaidah-kaidah metodologi kualitatif secara umum seperti reduksi, penyajian data, verifikasi serta triangulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teori pelayanan

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun⁸. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan

⁷ Izdada, Z. (2021). *Model Pelayanan Antar Jemput Tabungan Mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Manding Perspektif Masalah Mursalah* (Doctoral dissertation, INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI MADURA).

⁸ Waruwu, H., Asbari, M., Purwanto, A., Nugroho, Y. A., Fikri, M. A. A., Fauji, A., ... & Dewi, W. R. (2020). The role of transformational leadership, organizational learning and structure on innovation capacity: Evidence from Indonesia private schools. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(1), 378-397.

keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri⁹. erdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Wasilatur Rohmah selaku teller BMT NU Cabang Larangan

Di BMT NU Cabang Larang lebih mengutamakan terhadap pelayanan yang diberikan kepada anggota, mulai dari mendengarkan apa saja yang dibutuhkan oleh mereka, memberikan penjelasan kepada mereka disaat mereka kebingungan, Dan juga kami memberikan pelayanan dengan mendatangi para anggota (jemput bola) ketika mereka ingin menabung atau ingin melakukan penarikan, Hal itu sangat memudahkan mereka tanpa harus datang langsung ke kantor.

Berdasarkan teori yang diperkuat oleh wawancara kepada pihak BMT NU Cabang Larangan bahwasannya Pelayanan bukan sebatas melayani, melainkan mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian, penyampaian dalam pelayanan akan mengenai *heart share* pelanggan dan *mind share*. Etika pemasaran serta pelayanan jasa harus ditingkatkan secara sistematis serta terstruktur untuk menumbuhkan empati serta memikat komunitas calon nasabah bank. Andaikata sudah di praktekkan secara maksimal diinginkan pemasaran hasilnya maksimal. Pelayanan ialah aktivitas balasan jasa melalui suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang ramah, tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya (Hasibuan, 2007).

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Fariqul Isbahah, SE. yang merupakan kepala cabang BMT NU Cabang Larangan mengenai etika dalam pelayanan. “ Kalau menurut saya model pelayanan yang digunakan oleh BMT NU Cabang Larangan alhamdulillah sangat baik, karena saya sendiri turun langsung kemasyarakat dalam penjemputan tabungan. Kami disini menerapkan salam, sapa, senyum dan santun (S4), menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap dan nyaman, tidak menggurui anggota dalam arti kami menghargai pendapat mereka, melayani secara tepat dan akurat, mampu menyelesaikan masalah anggota dari awal sampai akhir, berbicaradengan bahasa yang sopan dan jelas terlebih diwajibkan bahasa madura halus”¹⁰.

Maka berdasarkan teori dan hasil wawancara diatas, Dalam melayani nasabah/ anggota menggunakan etika yang baik, seperti yang sudah dikatakan oleh kepala cabang BMT NU Cabang Larangan bahwasanya BMT NU Cabang Larangan menerapkan salam, sapa, senyum dan santun (S4). Tjiptono dan Chandra dalam (Sutisna, 2003) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah fungsi harapan pelanggan pada pra pembelian pada proses penyediaan kualitas yang diterima dan pada kualitas output yang diterima. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan pelanggan sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan. Namun apabila pelanggan mendapati bahwa pelayanan yang diterima itu tidak sesuai

⁹ Husain, T., Ardiansyah, M., & Fathudin, D. (2021). Confirmatory factor analysis: Model testing of financial ratio's with decision support systems approach. *International Journal of Advances in Applied Sciences (IJAAS)*, 10(2), 115-121.

¹⁰ Rohmah, K. (2021). *Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas Dalam Meningkatkan Minat Anggota Di Bmt Nuansa Umat Cabang Larangan Pamekasan* (Doctoral dissertation, INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI MADURA).

atau berada dibawah harapan pelanggan, maka pelayanan dapat dianggap tidak berkualitas dan mengecewakan¹¹.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah/pelanggan maka lembaga keuangan menjaga citra positif di mata masyarakat. citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Pada kondisi persaingan usaha yang semakin ketat dan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, Lembaga Keuangan seperti Koperasi Syariah, BMT harus hadir dan bisa tampil melalui program layanan khusus seperti pelayanan jemput bola. Layanan jemput bola ini dilakukan dengan cara petugas mengunjungi, mendatangi nasabah/mitra dan akan melayani sesuai apa yang di minta nasabah/mitra yang berkaitan dengan produk lembaga keuangan tersebut seperti menyimpan dan meminjam dana, maupun layanan lainnya. Dari perspektif syariah, Layanan Jemput bola dapat pula dipahami sebagai upaya Lembaga Keuangan BMT mengembangkan tradisi silaturahmi yang menurut Rosulullah SAW dapat menambah rezeki, memanjangkan umur serta menjauhkan manusia dari dendam dan kebencian.

Hal ini disampaikan oleh Ibu Fariqul Isbahah selaku kepala cabang Larangan, beliau mengutarakan pendapatnya sebagai berikut: “Pelayanannya kalau ditabungan menggunakan jemput bola, terkadang anggota itu hanya nelfon minta tolong anterin uang ke tempatnya anggota, kami siap antar. itu menjadi keunggulan utama kami, tidak mengenal waktu dan kami itu luar biasa mengabdikan tanpa batas seperti itu keunggulan kami, kami tidak melihat jam 4 itu harus pulang selagi pekerjaan belum selesai maka kami akan menyelesaikannya terlebih dahulu meskipun sudah lewat dari jam pulang yang telah ditentukan. takutnya anggota itu ada keperluan dadakan butuh uang. Karakteristik pelayanannya yaitu senyum, sapa, salam, dan mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas”.

Oleh karena itu, Dalam mempertahankan nasabah/anggota Lembaga keuangan harus membangun dan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, Seperti yang sudah diterapkan oleh BMT NU Cabang Larangan yang menggunakan layanan khusus seperti layanan jemput bola (antar jemput tabungan), Dengan menerapkan model pelayanan jemput bola hubungan kita dengan pelanggan akan semakin dekat, di mana kita akan sering berinteraksi dengan pelanggan baik untuk menawarkan produk atau hanya sekedar menanyakan kabar.

Jenis Tabungan di KSPPS BMT NU Cabang Larangan

Tabungan merupakan salah satu produk BMT NU Cabang Larangan yang ditawarkan kepada masyarakat, ada banyak tabungan yang disuguhkan demi memudahkan masyarakat memilih tabungan sesuai dengan seleranya¹². Mulai dari tabungan harian, sampai tabungan bulanan, atau bahkan

¹¹ Ahmadi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Produk Tabungan Umum Syariah Di Ksps Bmt Ugt Sidogiri Capem Banyuputih Situbondo”, Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam, Volume 6, No 2: Agustus 2019.

¹² Rahman, Fadali, & Ashari, Azis. (2020). Pengaruh pengetahuan akad mudharabah terhadap keputusan anggota untuk menabung di bmt mawaddah cabang pakong pamekasan. *Investi; Jurnal Ekonomi Dan Perbankan*, 02(02), 87–97. Retrieved from <http://ejournal.alkhairat.ac.id/index.php/INVESTI//Volume.02No.02>, Desember 2020

tahunan. Dengan berbagai varian kemudahan dan keuntungan yang bisa didapat anggota atau mitra¹³.

Terdapat beberapa produk tabungan yang ditawarkan oleh KSPPS BMT NU Cabang Larangan sebagai berikut: Siaga (simpanan anggota), sSimpanan anggota terdiri dari siaga pokok dan siaga wajib. Siaga pokok siaga wajib hanya dapat di tarik ketika yang bersangkutan berhenti dari keanggotaan. Bagi hasilnya 70% dari SHU (maksimal 60% sebagai partisipasi modal dan minimal 10% sebagai dana cadangan dengan akad musyarakah. Siaga terdiri dari: siaga pokok dibayar satu kali sebesar Rp. 100.000, Siaga wajib perbulan 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 keanggotaan sedangkan siaga khusus dapat ditarik sesuai ketentuan.

Sidik Fathonah, simpanan yang bisa mencapai cita-cita yang masih duduk di bangku pendidikan secara sempurna dengan bagi hasil 45% yang menguntungkan akad dengan akad mudharabah. Setoran kapan saja dan penarikan Tahun Ajaran Baru dan semesteran. Setoran awal Rp. 2.500 dan setoran selanjutnya minimal Rp. 500. Sajadah, Simpanan berjangka wadiah berhadiah, simpanan dengan keuntungan yang dapat dinikmati diawal dengan memperoleh hadiah langsung tanpa diundi. Menggunakan Akad Wadi'ah Yad Al-Dhamanah dan dapat ditarik pada waktu berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Siberkah, simpanan berjangka mudharabah, keuntungannya melimpah dengan bagi hasil 65% dengan menggunakan akad mudharabah mutlaqah. Setoran minimal Rp. 500.000 dengan jangka waktu minimal 1 tahun. Sahara, simpanan yang dapat mempermudah anda menunaikan HAJI dan UMRAH dengan keuntungan bagi hasil 65% sebagai bekal tambahan biaya Haji dan Umrah dengan akad mudharabah mutlaqah. Setoran awal minimal Rp. 100.000, dan setoran selanjutnya sesuai kemampuan. Setoran kapan saja dan penarikan hanya dapat dilakukan ketika akan melaksanakan Haji dan Umrah kecuali Udzur Syar'i. Sabar (Simpanan lebaran), simpanan yang bisa mempermudah kebutuhan lebaran dengan memperoleh keuntungan bagi hasil sebesar 55% dengan akad mudharabah mutlaqah dengan setoran awal Rp. 10.000 dan setoran selanjutnya minimal Rp. 5.000. Setoran kapan saja dan penarikan hanya bisa dilakukan setiap bulan ramadhan.

Tabah (tabungan mudharabah), simpanan yang mempermudah memenuhi kebutuhan sehari-hari karena setoran dan penarikan dapat dilakukan kapan saja dan memperoleh keuntungan bagi hasil 40% menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah. Setoran awal Rp. 10.000 dan selanjutnya minimal Rp. 2.500. Tarawih (tabungan ukhrawi), tabungan sekaligus beramal, karena bagi hasil tabungan yang disedekahkan kepada fakir miskin dan anak yatim piatu, dengan akad Mudharabah Mutlaqah dengan setoran awal Rp. 25.000, dan selanjutnya minimal Rp. 5.000, dengan bagi hasil 50%.

BMT NU Cabang Larangan, Tabungan Tabah (Mudharabah) merupakan produk yang banyak diminati oleh masyarakat dan menjadi produk unggulan yang dapat dikatakan banyak mempunyai

¹³ Kadir, Abdul, & Rahman, Fadali. (2022). Implementasi Sistem Bagi Hasil Pada Produk Deposito Di Kopponren Auba Bata-Bata Palengaan Pamekasan. *Investi*, 05, 82–95. Retrieved from [http://ejournal.alkhairat.ac.id/index.php/investi//Volume 05, Nomor 01](http://ejournal.alkhairat.ac.id/index.php/investi//Volume%2005,Nomor%2001) Juli 2022

kontribusi besar di BMT NU Cabang Larangan. Hampir semua penjual di pasar Blumbungan sudah menjadi anggota BMT NU Cabang Larangan. Dalam hal setoran (menabung), para pengelola memberikan pelayanan dengan mendatangi para anggota, atau anggota langsung datang ke kantor untuk menabung. Hal ini, berdasarkan pernyataan dari Ibu Fariqul Isbahah selaku kepala cabang KSPS BMT NU Cabang Larangan: “Produk Tabungan di KSPS BMT NU Cabang Larangan yang paling banyak diminati oleh anggota ialah produk tabungan tabah (Mudharabah). Produk tabungan Tabah adalah tabungan yang setoran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai kebutuhan anggota. Karena penarikan dapat dilakukan kapan saja”

Model Pelayanan Tabungan Anggota di KSPS BMT NU Cabang Larangan.

BMT NU Cabang Larangan menyediakan layanan jasa yang siap mengantarkan dan menjemput tabungan ke pasara, rumah atau kantor. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara lapangan berikut merupakan penjelasan dari Ainur Rosyadi sebagai juru tabungan BMT NU cabang Larangan. “ BMT NU Cabang Larangan menyediakan layanan jemput bola (antar jemput) yang mana saya sebagai juru tabungan menjemput tabungan setiap hari baik yang ada di pasar atau yang ada di rumah. Ketika anggota tabungan ingin menarik tabungannya mereka langsung menghubungi pihak pengelola untuk dibawa uang.

Hal ini juga dikuatkan oleh Nafisah dan Didik Kurniawan dalam artikelnya yang mengatakan bahwa: BMT NU menyediakan layanan jasa yang siap mengantarkan dan menjemput tabungan Kerumah/Kantor anda. Bisa juga di luar asal ada janji terlebih dahulu dengan menghubungi karyawan Caranya: hubungi No. HP yang anda kenal atau NO. telephone atau NO. kantor. Dan jika ada faktor jarak yang terlalu jauh atau terdapat kendala-kendala sehingga karyawan tidak dapat menjemput tabungan setiap hari, maka karyawan mengadakan kesepakatan masalah penjemputannya akan di jemput berapa kali dalam seminggu.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara lapangan berikut merupakan penjelasan dari Ibu Fariqul Isbahah yang merupakan kepala cabang BMT NU Cabang Larangan mengenai model pelayanan tabungan anggota DI KSPS BMT NU Cabang Larangan. “Model yang digunakan di BMT NU cabang Larangan menggunakan model antrian dan jemput bola (antar jemput tabungan) akan tetapi lebih dominan pada model pelayanan jemput bola (antar jemput tabungan).

Hal yang sama juga disampaikan oleh lutfi Rahman selaku bagian tabungan, dikatakan; “Model pelayanan jemput bola sangat baik, dalam penyampaian produk kemasyarakatan, dalam sikap dan perbuatannya kemasyarakatan bisa menjadikan masyarakat senang akan pelayanan yang sangat baik kemasyarakatan”.

Hal ini sejalan dengan pemaparan dari salah satu anggota BMT NU Cabang Larangan yaitu ibu Mistiyah, beliau berargumen sebagaimana berikut: “Model pelayanan jemput bola (antar jemput tabungan) BMT NU Cabang Larangan, saya selaku anggota BMT NU cabang Larangan menurut saya sangat baik, mereka melayani dengan sepenuh hati, memperlakukan kami selayaknya seorang raja atau ratu, karena mereka siap mengantar dan menjemput tabungan saya. Melayani dengan menjelaskan produk BMT NU cabang larangan, menjelaskan tentang sudah berapa banyak jumlah uang yang saya tabung melayaninya dengan salam, sapa, senyum, santun”.

Maka berdasarkan hasil wawancara dari beberapa narasumber diatas dan teori dari Nafisah dan Didik Kurniawan Dapat kami simpulkan bahwasanya: Model pelayanan jemput bola di BMT NU cabang Larangan mengutamakan kepuasan pelanggan, dan alhamdulillah semuanya berjalan dengan semestinya, kita disini harus menerapkan salam, sapa, senyum, santun (S4), bukan hanya salam sapa santun dan senyum tapi ketangkasan dan kecepatan pelayanan antar jemput itu perlu, melayani nasabah dalam transaksi tabungan dengan sepenuh hati, siap siaga, jujur, cermat, ramah, sopan, berwibawa dan ikhlas. semisal pelayanan karyawan BMT NU cabang Larangan tidak sesuai dengan prosedur di BMT, maka ketua cabang memberikan teguran langsung kepada pengelola BMT disana.

BMT NU cabang Larangan model pelayanan antar jemput sangat baik, mulai dari penyampaianya produk kemasyarakatan, dalam sikap dan perbuatannya kemasyarakatan bisa menjadikan masyarakat senang akan pelayanan yang sangat baik ke masyarakat. Hal yang sama juga disampaikan oleh Ayu Sulalah selaku bagian tabungan, beliau berkata: “BMT NU cabang Larangan menggunakan pelayanan antar jemput tabungan, yang biasanya dijemput tiap hari ke rumah anggota, pasar, dan lembaga pendidikan. BMT NU cabang Larangan mempunyai karakteristik tersendiri diantaranya yaitu mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas”. Salah satu nasabah yaitu Ibu Hozeimah, beliau berargumen sebagai berikut: “Pelayanannya menggunakan sistem pelayanan jemput bola, mereka setiap hari datang kerumah saya dan para anggota yang lain untuk menjemput tabungan. Keunggulannya dapat mempermudah saya untuk menabung tanpa harus datang langsung ke BMT”.

Rukun tabungan Mudharabah meliputi penabung, pengelola, modal yang ditabungnya dan ijab qobul. Sedangkan syarat tabungan Mudharabah yaitu Jika langsung ke kantor BMT cukup membawa KTP dan KK. Jika tidak langsung mendatangi kantor BMT pengelola akan membawakan form kemudian diminta foto copy KK dan KTP. Jenis tabungan tabah yang digunakan KSPPS BMT NU Cabang Larangan disampaikan oleh Ibu Fariqul Isbahah selaku kepala cabang KSPPS BMT NU Cabang Larangan: “ Jenis mudharabah yang digunakan di KSPPS BMT NU Cabang Larangan yaitu menggunakan akad mudharabah muthlaqah, dan setoran awalnya 10.000 dan selanjutnya minimal nabung Rp. 2.500. Ijma` para ulama` yang membolehkan akan penanaman modal (Tabungan Mudharabah)”.

Setelah membahas mengenai beberapa hal penting diatas, maka tahap selanjutnya adalah mengenai implementasi model pelayanan jemput bola mudharabah di BMT NU Cabang Larangan dan dampak positif dan negatif dari penerapan pelayanan jemput bola mudharabah, sebagai berikut: Hal ini disampaikan oleh Ibu Fariqul Isbahah selaku kepala cabang Larangan, beliau mengutarakan pendapatnya sebagai berikut: “Penerapan jemput tabungan itu sudah lama diterapkan dan alhamdulillah tidak terjadi masalah apapun sekalipun cuacanya sedang hujan mereka itu tetep melaksanakan tugasnya, apapun alasannya mereka itu harus tetap melaksanakan tugas antar jemput tabungannya. jadi itu bukti salah satu ikhtiar kita untuk tetep menjaga kepercayaan mereka (para nasabah) dikarenakan hujan itu bukan menjadi penghalang untuk kita tetep maju dan masyarakat awamupun sekarang bisa membawa ketulusan mereka. sederas apapun hujan diluar sana dan sepanas apapun diluar sana itu tidak mengurangi kemauan dan keinginan untuk melaksanakan tugasnya, jadi

ISSN:2686-5637//e-ISSN:2807-9051

memang benar-benar diniatkan pengabdian, itu sudah menjadi resiko, itu sudah menjadi keinginan kita untuk tetap melaksanakan tugas kita. sebenarnya kembali ke kita masing-masing, tapi ada keinginan dan harapan untuk masyarakat supaya kepercayaannya kepada kita itu memang benar-benar abadi. Kalau dampak negatifnya masih ada sedikit orang awam yang tidak punya HP, apalagi dipasar-pasar ibu ibu itu kan kebanyakan tidak punya HP, sedangkan pihak BMT NU Cabang Larangan sekarang menggunakan BMT NU Q, yang mana laporan penarikan dan penyetoran itu langsung ada di BMT NU Q. Dampak positifnya orang tidak perlu susah payah datang ke kantor sudah mendapatkan apa yang mereka inginkan, seperti halnya ingin penarikan sudah dianter ketempatnya langsung, kalau mau nabung kami siap menjemput”.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Model Pelayanan Tabungan Anggota BMT NU Cabang Larangan disimpulkan bahwa model pelayanan yang diterapkan oleh BMT NU Cabang Larangan lebih dominan pada model layanan jemput bola yang mana dengan menggunakan model tersebut dapat memudahkan masyarakat ketika menabung dan ingin menarik tabungannya. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT NU Cabang Larangan di dasari pada prinsip 4s (senyum, salam, sapa, santun) dengan konsep filosofis yaitu: Mengabdikan tanpa batas melayani dengan ikhlas, yang dikuatkan dengan nilai filosofinya yakni memang benar-benar diniatkan pengabdian, itu sudah menjadi resiko, itu sudah menjadi keinginan BMT untuk tetap melaksanakan tugas. Bukan sebagai pekerja yang mementingkan upah. BMT tidak mengenal waktu, mengabdikan tanpa batas seperti itu sudah menjadi prinsip BMT, Mereka tidak melihat jam 4 itu harus pulang selagi pekerjaan belum selesai maka mereka akan menyelesaikannya terlebih dahulu meskipun sudah lewat dari jam pulang yang telah ditentukan takutnya anggota itu ada keperluan dadakan butuh uang.

DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, N, “ Strategi Layanan Sistem Jemput Bola Dalam Meningkatkan Motivasi Menabung Anggota Pada KSU BMT Dana Mentari Muhammadiyah KC Karanglewas Purwokerto”, *Angewandte Chemie International Edition*, (2019).
- Ahmadi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Produk Tabungan Umum Syariah Di Ksps Bmt Ugt Sidogiri Capem Banyuputih Situbondo”, *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, Volume 6, No 2: Agustus 2019.
- Fathuddin, Muhajir, Inayah Amat Ulya “Faktor Pelayanan, Promosi Dan Reputasi Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji Pada Bmi Syariah Kcp Magelang Tahun 2019 ”, *Al-Bayan: Hukum Dan Ekonomi Islam*, Volume, 2 Nomor. 2 Desember 2020.
- Fauji, D. A. S., Puspasari, I. D., Aisyah, E. N., Rahadjeng, E. R., Saptaria, L., Rahman, Fadali, Nurjannah, D., Mahmud, Subhan, Ega S., Arisman, & Utami, Budi. (2021a). Analisis Data Penelitian Manajemen: Studi Fokus Analisis Kualitatif. In *Fakultas Ekonomi Universitas Nusantra PGRI Kediri*. Retrieved from <http://repository.unpkediri.ac.id/4307/%0Ahttp://repository.unpkediri.ac.id/4307/1/Analisis>
- ISSN:2686-5637//e-ISSN:2807-9051

Data Penelitian Manajemen Studi Fokus Analisis Kualitatif.pdf

- Fauji, D. A. S., Puspasari, I. D., Aisyah, E. N., Rahadjeng, E. R., Saptaria, L., Rahman, Fadali, Nurjannah, D., Mahmud, Subhan, Ega S., Arisman, & Utami, Budi. (2021b). Transformasi Bisnis Digital. In *Fakultas Ekonomi Universitas Nusantra PGRI Kediri*.
- Kadir, Abdul, & Rahman, Fadali. (2022). Implementasi Sistem Bagi Hasil Pada Produk Deposito Di Koppontren Auba Bata-Bata Palengaan Pamekasan. *Investi*, 05, 82–95. Retrieved from [http://ejournal.alkhairat.ac.id/index.php/investi//Volume 05, Nomor 01](http://ejournal.alkhairat.ac.id/index.php/investi//Volume%2005,Nomor%2001) Juli 2022
- Rahman, F. (2022). Manajemen Pemasaran Syariah Konsep Dasar, E-Marketing, Dan Strategi. In *CV. Literasi Nusantara Abadi* (Vol. 1).
- Rahman, Fadali, & Ashari, Azis. (2020). Pengaruh pengetahuan akad mudharabah terhadap keputusan anggota untuk menabung di bmt mawaddah cabang pakong pamekasan. *Investi; Jurnal Ekonomi Dan Perbankan*, 02(02), 87–97. Retrieved from [http://ejournal.alkhairat.ac.id/index.php/INVESTI // Volume. 02 No. 02](http://ejournal.alkhairat.ac.id/index.php/INVESTI//Volume%2002,No%2002), Desember 2020
- Rahman, Fadali, & Handayati, Puji. (2023). The Effect of Buying and Selling Financing and Profit Sharing Financing on Financial Performance at BPRS Bhakti Sumekar. *Internasional Jurnal of Integrative Science*, 1(4), 219–232. <https://doi.org/10.55927>
- Hasan Irmayanti, “Model optimasi pelayanan nasabah berdasarkan metode antrian”, *Jurnal keuangan dan perbankan*, volume 15, Nomor.1 Januari 2011.
- Hozeimah, Wawancara, Desa Tentenan Barat, 15 Februari 2023.
- Hasibuan, “Dasar Dasar Perbankan”, Jakarta Bumi Aksara, 136(1), (2007).
- Isbahah, Fariqul, Wawancara, Kantor BMT NU Cabang Larangan, 08 Februari 2023.
- Izdada, Zulfa, “Model Pelayanan Antar Jemput Tabungan Mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Manding Perspektif Masalah Mursalah”, 2021
- Kunaifi, Aang. 2016. “AKTUALISASI PEMASARAN SYARIAH.” *Jurnal Studi Islam MIYAH* 12(1):1–16. doi: <http://dx.doi.org/10.33754/miyah.v12i1.30.g30>.
- Mistiyah, Wawancara, Desa Tentenan Barat, 21 Februari 2023.
- Nasifah Dan Kurniawan Didik, “Analisis Pelayanan Karyawan Pada Produk Tabungan Di Bmt Nu Pakong (Studi Kasus Layanan Antar Jemput)”, *Ekomadania* Volume 3. Nomor 2. Januari 2020.
- Rahman, Lutfi, Wawancara, Kantor BMT NU Cabang Larangan, 25 Februari 2023.
- Rosyadi, Ainur, Wawancara, Kantor BMT NU Cabang Larangan, 13 Februari 2023.
- Sulalah, Ayu, Wawancara, Kantor BMT NU Cabang Larangan, 24 Februari 2023.
- Toni, Agus, Muhlis, “Sistem Pengelolaan Tabungan Pada Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt)”, *El Wasathiya*, Volume 9 Nomor 2, Desember 2021.