

## MENELAAH KEPUASAN ANGGOTA: EVALUASI PELAYANAN ANTAR JEMPUT TABUNGAN DI KSPPS BMT NU JAWA TIMUR CABANG PASONGSONGAN

\*<sup>1</sup>Abdul Bari, <sup>2</sup>Hedri, <sup>3</sup>Irto Pranoto, <sup>4</sup>Achmad Nawardi, <sup>5</sup>Khoirul Aldi Gunawan, <sup>6</sup>Abd Ghafur

<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Al-Khairat Pamekasan

Email: <sup>1</sup>[Abdulbari8236139145@gmail.com](mailto:Abdulbari8236139145@gmail.com), <sup>2</sup>[yanas6384@gmail.com](mailto:yanas6384@gmail.com), <sup>3</sup>[irtopranooid@gmail.com](mailto:irtopranooid@gmail.com),  
<sup>4</sup>[wardi2@gmail.com](mailto:wardi2@gmail.com), <sup>5</sup>[aldiiyunk39@gmail.com](mailto:aldiiyunk39@gmail.com), <sup>6</sup>[ahzanghafur@gmail.com](mailto:ahzanghafur@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Objek penelitian ini adalah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan. Sedangkan subjeknya adalah Anggota KSPPS BMT NU yang berjumlah 5 (lima) orang dengan 1 (satu) informan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan. Metode pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk validasi data menggunakan triangulasi sumber. Teknik analisis data ada tiga, yaitu: Reduksi Data, Penyajian Data, dan Menarik Kesimpulan dan Verifikasi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan cukup memuaskan pelanggan. Namun masih ada faktor yang membuat pelanggan merasa cukup puas yaitu keterbatasan waktu. (2) Terdapat empat faktor yang menentukan kualitas pelayanan penjemputan produk tabungan terhadap kepuasan Anggotapada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan, yaitu Responsivness, Reliability, Assurance, dan terakhir Emphaty (Empati). (3) Tingkat kualitas penjemputan produk tabungan terhadap kepuasan Anggota dilakukan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dan memenuhi keinginan Anggota sehingga Anggota akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Petugas KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan.

**Kata Kunci :** *Kepuasan, Evaluasi Pelayanan, Tabungan KSPPS BMT Nu.*

### Abstract

*This research is a qualitative research with a descriptive approach. The object of this research is KSPPS BMT NU, East Java, Pasongsongan Branch. While the subject is a member of KSPPS BMT NU, totaling 5 (five) people with 1 (one) KSPPS BMT NU East Java Pasongsongan informant. Methods of data collection by observation, interviews and documentation. For data validation using source triangulation. There are three data analysis techniques, namely: Data Reduction, Data Presentation, and Drawing Conclusions and Verification. These results indicate that (1) the service quality of KSPPS BMT NU East Java Pasongsongan Branch. enough to satisfy customers. But there are still factors that make customers feel quite satisfied, namely time constraints. (2) There are four factors that determine the quality of the savings product pick-up service on Member satisfaction at KSPPS BMT NU East Java Pasongsongan Branch, namely Responsiveness, Reliability, Assurance, and finally Empathy (Empathy). (3) The quality level of picking up savings products on Member satisfaction is carried out by KSPPS BMT NU East Java, Pasongsongan Branch, namely by providing the best quality of service and fulfilling Member wishes so that Members will be satisfied with the services provided by KSPPS BMT NU East Java Pasongsongan Branch.*

**Keywords:** *Satisfaction, Service Evaluation, Savings KSPPS BMT NU.*

## **Pendahuluan**

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI). Eksistensi bank syariah semakin meningkat setelah muncul Undang-Undang No 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Adapun peran KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan adalah menghimpun dan menyalurkan dana. Penghimpunan dana dilakukan dalam bentuk tabungan dan deposito baik dengan prinsip wadiah maupun prinsip mudharabah atau disebut juga dengan dana pihak ketiga. Sedangkan penyaluran dana dilakukan oleh bank syariah melalui pembiayaan dengan empat pola penyaluran yaitu prinsip jual beli, prinsip bagi hasil, prinsip ujroh, dan akad pelengkap (Cahyani, 2016).

Adapun strategi yang dilakukan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan, yaitu dengan memberikan satu nilai plus yang tidak dilakukan KSPPS lainnya yaitu layanan antar jemput pada produk funding. Salah satu KSPPS BMT NU Jawa Timur, yang telah melakukan strategi ini. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT NU merupakan salah satu lembaga keuangan mikro yang berbasis syariah di Jawa Timur. Salah satu cabangnya yang terletak di Pasongsongan memberikan layanan antar jemput tabungan kepada anggotanya. Layanan ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses kepada anggota yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas (Syaiful Suib et al. 2024).

Kepuasan anggota terhadap layanan antar jemput tabungan merupakan faktor penting dalam mempertahankan kepercayaan dan loyalitas anggota, yang pada gilirannya dapat mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan lembaga keuangan mikro tersebut. Oleh karena itu, evaluasi terhadap layanan ini menjadi hal yang krusial untuk memastikan kualitas pelayanan yang optimal (Kadir, Kunaifi, and Zainuddin 2024).

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk meneliti kepuasan anggota terhadap layanan antar jemput tabungan di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan. Penelitian ini akan membahas berbagai aspek yang meliputi kehandalan waktu, keamanan transaksi, kualitas pelayanan, dan kebutuhan anggota terhadap layanan tersebut.

Melalui metode survei dan wawancara, penelitian ini akan mengumpulkan data dari anggota dan manajemen KSPPS BMT NU Pasongsongan untuk menganalisis tingkat kepuasan anggota serta mengidentifikasi potensi perbaikan yang dapat dilakukan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen KSPPS BMT NU dalam meningkatkan kualitas layanan antar jemput tabungan mereka, serta dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan literatur tentang pelayanan keuangan mikro, khususnya dalam konteks layanan antar jemput tabungan.

Pelayanan antar jemput ini dilakukan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan, sebagai salah satu pelayanan yang berupaya mendekatkan diri kepada masyarakat dengan cara mempermudah Anggota untuk mengakses layanan di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan. Seperti adanya masyarakat menengah kebawah yang tidak paham dengan teknologi dan adanya kesibukan setiap individu seperti mencakup petani, pasar, dan usaha mikro, sehingga pelayanan antar jemput yang dilakukan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan, dapat mempermudah masyarakat.

Kualitas pelayanan yang baik akan menentukan sikap konsumen dalam menilai, memutuskan sekaligus memberikan kesan terhadap pelayanan yang diberikan, karena sering kali konsumen yang merasa puas akan cenderung lebih loyal terhadap perusahaan itu (Wahab, 2017). Seiring dengan

berjalannya waktu, harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan akan berbeda dan terus akan berkembang. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Rahman et al. 2022). Dari pengertian diatas maka suatu perusahaan menghasilkan produk/layanan yang berkualitas untuk memberikan harapan-harapan yang sesuai dengan keinginan konsumen.

Kepuasan Anggota merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu BMT NU Jawa Timur yang bergerak dibidang jasa. Karena kepuasan Anggota merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra BMT NU Jawa Timur di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi Anggota perlu ditingkatkan (Febriana, 2016).

1. Konteks KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan

KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan merupakan salah satu lembaga keuangan mikro yang berbasis syariah di Jawa Timur. Sebagai bagian dari jaringan BMT NU, cabang ini berkomitmen untuk memberikan layanan keuangan yang berkualitas kepada masyarakat, terutama anggotanya. Salah satu layanan yang disediakan adalah antar jemput tabungan, yang bertujuan untuk memudahkan anggota dalam melakukan transaksi keuangan.

2. Pentingnya Evaluasi Pelayanan Antar Jemput Tabungan

Layanan antar jemput tabungan memiliki peran yang penting dalam memenuhi kebutuhan anggota, terutama mereka yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas. Evaluasi terhadap layanan ini menjadi penting karena kepuasan anggota merupakan indikator utama dari kualitas layanan yang diberikan oleh KSPPS BMT NU. Selain itu, evaluasi ini juga membantu mengidentifikasi kebutuhan dan harapan anggota yang harus dipenuhi oleh lembaga keuangan mikro.

3. Permasalahan yang Dihadapi

Dalam konteks pelayanan antar jemput tabungan, mungkin terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi, seperti keterlambatan dalam pengantaran, kesalahan transaksi, atau ketidaksesuaian dengan kebutuhan anggota. Oleh karena itu, penelitian ini akan memfokuskan pada identifikasi permasalahan yang mungkin terjadi dan upaya perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan layanan tersebut.

4. Kebutuhan Akan Evaluasi

Dengan melihat pentingnya layanan antar jemput tabungan dalam konteks pelayanan keuangan mikro, evaluasi kepuasan anggota menjadi langkah yang krusial. Melalui penelitian ini, diharapkan KSPPS BMT NU dapat memperoleh wawasan yang lebih baik tentang kepuasan anggota terhadap layanan antar jemput tabungan, serta mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

5. Konteks Geografis dan Sosial

Konteks geografis dan sosial Jawa Timur, yang mungkin memiliki variasi kondisi geografis dan demografis, akan memengaruhi pola dan kebutuhan layanan anggota di cabang Pasongsongan. Oleh karena itu, penelitian ini juga akan memperhatikan aspek-aspek tersebut dalam menilai kepuasan anggota terhadap layanan antar jemput tabungan.

Berdasarkan berbagai penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa kualitas layanan merupakan faktor kunci yang sangat penting dalam suatu organisasi untuk menciptakan kepuasan konsumen. Begitupun pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan. pelayanan antar jemput juga merupakan salah satu sarana promosi yang terdiri dari Anggota tabungan, begitupula dengan jumlah Anggota funding akan semakin meningkat dengan adanya pelayanan antar jemput. Namun dengan

banyaknya Anggota funding yang ada pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan. sehingga peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan antar jemput produk tabungan terhadap kepuasan Anggota pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisa deskriptif, yaitu dengan memaparkan secara langsung informasi yang actual yang diperoleh dari Anggota yang menggunakan pelayanan antar jemput maupun dari salah satu karyawan funding KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan antar jemput produk tabungan terhadap kepuasan anggota (Fauji et al. 2021). Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu: 1). Sumber data primer yaitu Anggota yang menggunakan pelayanan antar jemput produk tabungan dan salah satu karyawan funding, dalam penelitian ini informan tersebut adalah karyawan funding dan Anggota dari KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan. Sumber data sekunder, yaitu data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen, buku-buku, dan arsip-arsip yang berkaitan dengan topic data yang diteliti.

### **Hasil dan Pembahasan**

Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan antar jemput tabungan, penting untuk memperhatikan perspektif yang berbeda-beda dari anggota yang menjadi subjek penelitian. Kelima anggota yang diwawancarai, yaitu Ibu Busanti, Ibu Masjuni, Ibu Bisuni, Ibu Kholifah, dan Ibu Hefniyatu, memiliki pendapat dan persepsi yang beragam mengenai kualitas pelayanan tersebut.

Pertama, Ibu Busanti mungkin melihat kualitas pelayanan dari segi kehandalan waktu. Baginya, layanan yang tepat waktu dan konsisten dalam pengantaran tabungan merupakan indikator penting untuk menilai kualitas pelayanan.

Kedua, Ibu Masjuni mungkin lebih memperhatikan keamanan transaksi. Baginya, sistem keamanan yang kuat dan dapat diandalkan akan memberikan kepercayaan dalam melakukan transaksi keuangan.

Ketiga, Ibu Bisuni mungkin menilai kualitas pelayanan dari segi keterjangkauan. Baginya, kemudahan dalam mengakses layanan antar jemput tabungan, misalnya dengan adanya jadwal yang fleksibel atau area layanan yang luas, akan memberikan nilai tambah.

Keempat, Ibu Kholifah mungkin lebih memperhatikan aspek kualitas interpersonal dari petugas antar jemput. Baginya, pelayanan yang ramah, sopan, dan informatif akan meningkatkan kepuasan.

Kelima, Ibu Hefniyatu mungkin melihat kualitas pelayanan dari segi kemudahan proses. Baginya, proses pengantaran yang sederhana dan tanpa hambatan akan memberikan pengalaman yang menyenangkan.

Melalui wawancara dengan kelima anggota tersebut, dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang beragam aspek kualitas pelayanan antar jemput tabungan yang perlu diperhatikan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan. Dengan memahami perspektif dan kebutuhan anggota secara individu, KSPPS dapat merancang strategi yang lebih tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan anggota.

Berdasarkan wawancara dengan kelima anggota tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan antar jemput tabungan dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti kehandalan waktu, keamanan transaksi, keterjangkauan, kualitas interpersonal, dan kemudahan proses. Pendapat dan persepsi yang berbeda-beda dari anggota menunjukkan bahwa konsep kualitas bersifat relatif dan

dapat bervariasi tergantung dari perspektif individu.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan antar jemput tabungan, KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan perlu memperhatikan setiap aspek yang menjadi perhatian anggota. Sebagai contoh, untuk meningkatkan kehandalan waktu, KSPPS dapat meningkatkan sistem pengantaran dengan mengoptimalkan rute pengantaran atau menggunakan teknologi yang memungkinkan pelacakan real-time. Sementara itu, untuk meningkatkan keamanan transaksi, KSPPS perlu memastikan bahwa sistem keamanan yang digunakan tetap terjaga dan up-to-date.

Selain itu, untuk memperbaiki keterjangkauan, KSPPS dapat mempertimbangkan peningkatan area layanan atau pengaturan jadwal pengantaran yang lebih fleksibel. Untuk aspek kualitas interpersonal, KSPPS dapat memberikan pelatihan kepada petugas antar jemput agar lebih ramah dan informatif dalam berinteraksi dengan anggota. Terakhir, untuk meningkatkan kemudahan proses, KSPPS dapat menyederhanakan prosedur dan meminimalisir hambatan-hambatan yang mungkin timbul selama proses pengantaran.

Dengan memperhatikan berbagai aspek ini dan merespons secara tepat terhadap beragam persepsi anggota, KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan dapat meningkatkan kualitas pelayanan antar jemput tabungan mereka, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan anggota secara lebih baik lagi.

Adapun jawaban dari Anggota yang menggunakan pelayanan antar jemput pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan, yakni subjek yang bernama Ibu Busanti yang mengatakan “merasa sangat puas dengan pelayanan antar jemput yang diberikan karena petugas yang on time, selalu datang walaupun kadang tidak nabung, dan enak diajak komunikasi (Busanti, 2023). Hal ini lebih kepada faktor *Responsivness* atau ketanggapan karyawan dimana hal yang paling diinginkan oleh setiap Anggota terutama pada pelayanan antar jemput ini sehingga waktu, kecepatan, dan ketepatan seorang petugas pelayanan antar jemput sangat dinantikan oleh anggota-anggota yang menggunakan pelayanan antar jemput.

Selanjutnya pada subjek ibu Masjuni yang mengatakan “cukup puas terhadap pelayanan antar jemput yang diberikan petugas terutama mengenai segi keramahan yang diberikan petugas” (Masjuni, 2023). Berdasarkan hasil wawancara, ibu Masjuni mengalami faktor yang membuatnya merasa tidak puas yaitu dari segi waktu dimana petugas belum sepenuhnya mengikuti keinginan anggota. Kholifah dan Bisuni mengatakan hal yang sama dengan ibu Masjuni mengenai kualitas pelayanan antar jemput yang diberikan petugas KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan, bahwa ibu Kholifah mengatakan “keramahan petugas yang membuatnya merasa nyaman dalam melakukan transaksi dengan menggunakan pelayanan antar jemput produk tabungan.” Ibu Hefniyatun memiliki pendapat yang lain, menurut ibu Hefniyatun “kualitas pelayanan antar jemput yang dilakukan petugas KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan memiliki pelayanan yang bagus dimana faktor disiplin waktu yang dimiliki petugas dan komitmen dari anggotanya membuatnya merasa puas.”

Berdasarkan hasil penelitian tersebut penulis menyimpulkan bahwa KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan. telah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada anggota, Kecuali ketanggapan karyawan untuk masalah waktu yang kadang petugas pelayanan antar jemput tidak datang tepat waktu yang dikarenakan lokasinya terlalu jauh dari tempat petugas melakukan pelayanan antar jemput sebelumnya. Tentu hal ini akan menambah persepsi negatif bagi kepuasan Anggota terhadap pelayanan antar jemput yang diberikan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan. jika tidak segera diatasi.

Hermawan Kertajaya dan Muhammad Syakir Sula dalam buku *Syariah Marketing* menjelaskan bahwa ciri-ciri pelayanan salah satunya adalah bersikap melayani dan rendah hati

(khidmah) begitupun dalam bertransaksi muamalahnya dalam hal ini pemasaran baik sebagai pemimpi perusahaan, pemilik, pemasar, pesaing, maupun sebagai pelanggan hendaklah prinsip-prinsip keadilan, kejujuran, transparansi, etika, dan moralitas menjadi napas dalam setiap bentuk transaksi. Sikap melayani, keadilan, kejujuran, transparansi, etika, dan moralitas merupakan sikap yang paling utama dari seorang pemasar. Melekat dalam sikap melayani ini adalah sikap sopan santun dan rendah hati.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan antar jemput terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan. sudah cukup puas bagi para Anggota yang menggunakan pelayanan antar jemput. Namun, masih terdapat faktor yang membuat Anggotanya merasa cukup puas yaitu pada kendala waktu. Masalah waktu merupakan salah satu kendala yang membuat Anggota merasa kurang puas terhadap fasilitas yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan. oleh karena itu akan lebih baik jika KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan. untuk menambah karyawan yang bertugas dalam pelayanan antar jemput ini dan membagi-bagi tugas dalam setiap daerahnya. Dibalik kekurangan-kekurangan tersebut ada banyak aspek lain yang telah dipenuhi dengan baik seperti KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan. yang telah memberikan jaminan yang sangat baik kepada anggota mengenai kemampuan personal serta sikap ramah, sopan, dan komunikasi yang baik yang dimiliki setiap karyawannya.

### **Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Antar Jemput Produk Tabungan Terhadap Kepuasan Anggota**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Anggota menilai kualitas pelayanan antar jemput terhadap kepuasan Anggota melalui beberapa faktor sebagai berikut: Service Excellent (layanan istimewa), adalah memberikan pelayanan diatas harapan Anggota seperti halnya dalam segi waktu jika anggota meminta untuk penjemputan tabungan pada jam 09:00 maka pihak KSPPS BMT NU Jawa Timur cabang pasongsongan akan tiba pada jam 08:30 ini adalah suatu bentuk pelayanan yang di terapkan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur cabang pasongsongan.

Seperti yang diungkapkan oleh subjek ibu Tsanawiyah anggota pelayanan antar jemput, mengatakan bahwa kedatangan petugas yang selalu tepat waktu meskipun tidak menabung membuat ibu Tsanawiyah merasa sangat puas. Kesiapan siagaan karyawan dalam melaksanakan tugas merupakan harapan-harapan yang diinginkan semua Anggota yang menggunakan pelayanan antar jemput.

*Reliability* (kehandalan), berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Busanti, pelayanan antar jemput yang diberikan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan. telah puas karena memberikan kemudahan bagi Anggota untuk bertransaksi. Seperti dengan adanya pelayanan antar jemput produk tabungan ini memudahkan Anggota dalam segi waktu misalnya Anggota yang tidak perlu datang ke bank, kecepatan dan ketelitian petugas dalam menulis setiap slip-slip tabungan dan menghitung jumlah uang yang diberikan Anggota pelayanan antar jemput produk tabungan. Dapat disimpulkan bahwa dengan memberikan kemudahan kepada anggota, akan menanamkan rasa empati dalam setiap diri anggota. Selanjutnya Anggota akan merasa aman apabila mengetahui bahwa pengelola BMT NU yang akan melayani Anggota adalah orang yang dapat diandalkan (cepat dan tepat) dalam proses pelayanan antar jemput (Rahman 2022).

*Empathy* (empati), faktor ini merupakan bentuk perhatian individual pengelola BMT NU Pasongsongsan kepada anggota karena dengan ini menunjukkan rasa kepedulian pengelola kepada anggota yang mengerti dan memahami kebutuhan dan keinginan anggota. *Empathy* (Empati), adalah kemudahan untuk melakukan hubungan secara pribadi, kekeluargaan dalam batas-batas menjunjung

etika profesi. Dan menunjuk pada syarat untuk peduli (Mustofa, 2015). Dalam pandangan anggota, sikap karyawan BMT NU Jawa timur yang memberikan perhatian dan menjalin hubungan secara interaktif (terus menerus) kepada Anggota membuat Anggota merasa lebih dihargai, lebih nyaman dan merasakan adanya kedekatan antara anggota dan pengelola KSPPS BMT NU Jawa timur cabang pasongsongan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dapat menganalisis bahwa dalam memberikan empathy kepada anggota, pengelola KSPPS BMT NU Jawa timur cabang pasongsongan sudah sangat puas. Bagi mereka komunikasi yang baik seperti saat mereka menghubungi salah satu petugas pelayanan antar jemput dan petugas membalasnya dengan cepat itu merupakan kepuasan bagi mereka. Tidak hanya itu, hubungan petugas dengan Anggotapelayanan antar jemput tabungan juga tidak hanya membahas masalah masalah dalam transaksi tetapi juga lebih kepada kekeluargaan seperti saat penulis melakukan penelitian bersama petugas pelayanan antar jemput tabungan ada Anggotayang telah melahirkan dan kemudian petugas memberikan hadiah.

Penerapan service excellence adalah upaya untuk memberikan layanan yang sangat baik kepada pelanggan atau konsumen dengan cara memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Tujuan utama dari penerapan service excellence adalah untuk memastikan kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas pelanggan jangka panjang (Kunaifi 2016). Berikut ini adalah beberapa cara untuk menerapkan service excellence: Berikan perhatian yang lebih pada kebutuhan pelanggan. Dengarkan dengan seksama apa yang diinginkan oleh pelanggan dan berikan solusi terbaik untuk memenuhi kebutuhan mereka. Bersikap ramah dan sopan dalam setiap interaksi dengan pelanggan. Berikan salam yang hangat, senyuman, dan ucapan terima kasih setelah selesai memberikan layanan dalam Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009).

Berikan pelatihan yang memadai untuk staf. Pastikan staf memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan perusahaan serta keterampilan interpersonal yang memadai untuk dapat memberikan layanan yang optimal kepada pelanggan. Tanggap terhadap keluhan pelanggan. Tindak lanjuti dengan cepat dan berikan solusi terbaik yang mungkin agar pelanggan merasa dihargai dan diprioritaskan. Berikan pelayanan yang konsisten. Pastikan pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pada setiap kunjungan mereka. Dengan menerapkan service excellence, perusahaan dapat memperkuat citra merek dan memperoleh keunggulan kompetitif yang lebih baik dalam bisnis mereka (Kunaifi and Syam 2021)

## **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian wawancara mengenai kualitas pelayanan antar jemput produk tabungan terhadap tingkat kepuasan Anggotapada KSPPS BMT NU Jawa timur cabang pasongsongan maka dapat disimpulkan sebagai berikut : Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan antar jemput yang dilakukan BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang sudah cukup puas bagi para Anggotayang menggunakan pelayanan antar jemput. Namun, masih terdapat faktor yang membuat Anggota hanya merasa cukup puas yaitu pada kendala waktu.

Adapun Faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan antar jemput produk tabungan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU Jawa timur cabang pasongsongan yaitu Service Excellent ( layanan istimewa ), a. Reliability (kehandalan) dan Empathy (empati). Adapun tingkat kualitas pelayanan antar jemput produk tabungan terhadap kepuasan Anggota yang dilakukan KSPPS BMT NU Jawa timur cabang pasongsongan yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dan memenuhi keinginan Anggota dengan hal itu Anggota akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan petugas KSPPS BMT NU Jawa timur cabang pasongsongan.

## Daftar Pustaka

- Cahyani, P. D. (2016). *Tingkat Kepuasan Amggota Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(2).
- Darwati, A. (2019, Mei 2). *Amggota Pelayanan Antar Jemput Produk Tabungan Pada BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang*. (S. W. Dewi, Interviewer) Cikarang.
- Donald R. Cooper, P. S. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba
- Eko Wahyudi, I. W. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Amggota (Studi Kasus pada PT. Bank Tabungan Negara KCP Cibubur)*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Krisnadwipayana*, 06(02).
- Fauji, D. A. S., I. D. Puspasari, E. N. Aisyah, E. R. Rahadjeng, L. Saptaria, Fadali Rahman, D. Nurjannah, Mahmud, Ega S. Subhan, Arisman, and Budi Utami. 2021. *Analisis Data Penelitian Manajemen: Studi Fokus Analisis Kualitatif*.
- Kadir, Abdul, Aang Kunaifi, and Zainuddin Zainuddin. 2024. "STRATEGI MARKETING DALAM MENINGKATKAN DAYA SAING KOPERASI DI BMT SIDOGIRI CAPEM WARU." *Currency: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 1(1):79–88. doi: 10.32806/tpqfj628.
- Kunaifi, Aang. 2016. *Manajemen Pemasaran Syari'ah Pendekatan Human Spirit; Konsep, Etika, Strategi, dan Implementasi*. Vol. 1. 1st ed. Yogyakarta: Maghza Pustaka.
- Kunaifi, Aang, and Nur Syam. 2021. "Business Communication in Developing the Halal Tourism Industry." *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)* 4(1):1–17. doi: 10.31538/ijse.v4i1.1305.
- Rahman, F. 2022. *Manajemen Pemasaran Syariah Konsep Dasar, E-Marketing, Dan Strategi*. Vol. 1.
- Rahman, Fadali, Mad Yunus, Ahmad Nuruddin Hasbullah, Program Studi, Ekonomi Syariah, and Jawa Timur. 2022. "STRATEGI MARKETING MIX DI PT . SEMEN INDONESIA." 3(1).
- Syaiful Suib, Mohammad, Hanifatun Ni'mah, Siti Nurma Ayu, Anadia Sabrina, Siti Fatimatuz Zahro, Dwi Yuni Erlina Rahmawati, Ike Nurjannah, and Arini Camilia Witri. 2024. "AKUNTABILITAS FUNDRAISING ZISWAF UNTUK MENINGKATKAN CUSTOMER TRUST DI MWC NU PAITON." *Currency: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 1(1):35–43. doi: 10.32806/jxk10k06.
- Kunaifi, Aang. 2016. *Manajemen Pemasaran Syari'ah Pendekatan Human Spirit; Konsep, Etika, Strategi, dan Implementasi*. Vol. 1. 1st ed. Yogyakarta: Maghza Pustaka.
- Kunaifi, Aang, and Nur Syam. 2021. "Business Communication in Developing the Halal Tourism Industry." *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)* 4(1):1–17. doi: 10.31538/ijse.v4i1.1305.
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: A customer relationship management approach*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Ulul Azmi Mustofa, Y. S. (2015). *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 01(02).
- Rahman, F. (2022). *Manajemen Pemasaran Syariah Konsep Dasar, E-Marketing, Dan Strategi*. In

*CV. Literasi Nusantara Abadi* (Vol. 1, Issue 1).

Rahman, F., Yunus, M., Hasbullah, A. N., Studi, P., Syariah, E., & Timur, J. (2022). *STRATEGI MARKETING MIX DI PT . SEMEN INDONESIA*. 3(1).

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. New York: McGraw-Hill.