

## Pelayanan Islami dalam Meningkatkan Minat Menabung Masyarakat di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Guluk-Guluk Sumenep

Syarifuddin<sup>1\*</sup>, Eka Susilawati<sup>2</sup>, Ahmad Hamdi<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Universitas Ibrahimy, Situbondo

<sup>2</sup> Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Universitas Ibrahimy, Situbondo

<sup>3</sup> Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Universitas Ibrahimy, Situbondo

### INFO ARTIKEL

#### Artikel History:

Diterima 19 Maret 2023

Revisi 08 April 2023

Disetujui 16 April 2023

Publish 30 Juli 2023

#### Keyword:

*Service Strategy, Interest in Saving*

#### \* Corresponding author

e-mail:

[syarifuddinahm@gmail.com](mailto:syarifuddinahm@gmail.com)

[ekasusilawati@gmail.com](mailto:ekasusilawati@gmail.com)

[ahmadhamdi289@gmail.com](mailto:ahmadhamdi289@gmail.com)

### ABSTRACT

*Service is an act to provide comfort to customers. Good service is a service that is economically profitable and procedurally easy and enjoyable as a separate image for BMT progress by showing truly satisfying performance to customers. So it can be said that service quality has considerable influence in determining customer interest in using services which in this case is saving. Even though the desired expectations for satisfying customers from good service are not as easy as imagined, because customers do not always tell about their wishes about things that exist in the BMT structure, unless we watch ourselves and anticipate various kinds customer mindset. To facilitate understanding in this study, the researchers used qualitative research methods. By multiplying digging data sources from various literature relating to good service procedures. The data obtained by researchers in the field included interviews with the leadership of the BMT NU Guluk-Guluk Sumenep Branch to find out the service system implemented by the BMT NU. In addition, data collection techniques were carried out by researchers by means of interviews, observation and documentation. In this study, the presence of researchers is very important because researchers are human instruments as well as data collectors.*

Page: 70 – 83

ILTIZAM: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam

**Abstrak:** Pelayanan merupakan suatu tindakan untuk memberikan kenyamanan kepada nasabah. Layanan yang baik adalah layanan yang secara ekonomis menguntungkan dan secara prosedural mudah serta menyenangkan sebagai citra tersendiri bagi kemajuan BMT dengan memperhatikan kinerja yang betul betul memuaskan terhadap nasabah. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam menentukan minat nasabah untuk menggunakan jasa yang dalam hal ini adalah menabung. Meskipun harapan yang di inginkan untuk memuaskan nasabah dari pelayanan yang baik tidaklah semudah yang dibayangkan. Karena nasabah tidak selalu membari taukan tentang keinginannya mengenai hal yang ada dalam struktural BMT, kecuali kita mengawas diri danantisipasi dari berbagai ragam pola pikir nasabah. Untuk memudahkan pemahaman dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Dengan memperbanyak menggali sumber data dari berbagai literatur yang berkenaan dengan prosedur pelayanan yang baik. Data yang diperoleh peneliti di lapangan meliputi wawancara bersama pimpinan BMT NU Cabang Guluk-Guluk Sumenep untuk mengetahui system pelayanan yang diterapkan oleh pihak BMT NU. Selain itu, teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara interviu, observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini pula kehadiran peneliti sangat penting karena peneliti sebagai human instrument sekaligus pengumpul data.

**Kata kunci:** Strategi Pelayanan, Minat Menabung.

### PENDAHULUAN

Perkembangan lembaga keuangan jasa syari'ah di Indonesia mengalami peningkatan, baik dari kualitas maupun jenisnya. Akan tetapi dengan meningkatnya lembaga keuangan syari'ah diimbangi pula dengan persaingan bisnis yang menjadi semakin ketat. Salah satunya adalah Baitul Mall wat Tamwil (BMT). Banyak yang sudah mengakui

bahwa BMT juga merupakan lembaga jasa keuangan yang tumbuh dan berkembang dengan pesat. BMT merupakan suatu gagasan atau ide dari lembaga jasa keuangan syari'ah yang pertama muncul di Indonesia pada tahun 1980 dengan kinerja pelayanan yang sangat memuaskan bagi nasabah dengan kriteria mampu menampilkan secara fisik (lokasi yang strategis), meningkatkan pelayanan dengan segera dan tepat waktu, dan ketanggapan karyawan terhadap nasabah dan keterampilan menangani keluhan dari nasabah dan juga memahami secara peka kebutuhan nasabah (Hasan Ali, 2010).

BMT sebagai salah satu lembaga jasa keuangan syari'ah yang memberikan bentuk pelayanan yang Islami harus meningkatkan kualitas pelayanan guna menjaga hubungan yang berkelanjutan dengan masyarakat. Karena pelayanan yang baik akan menciptakan suatu kepuasan terhadap masyarakat yang tentunya dengan teori yang baik pula. Maka dalam hal ini hubungan nasabah dengan BMT haruslah dalam koridor bahwa BMT bukanlah pihak yang mencari keuntungan di atas ketidakpedulian dengan hak kepentingan nasabah. Tetapi lebih pada bersifat keadilan, keseimbangan hak dari kedua belah pihak.

BMT merupakan salah satu badan usaha yang bergerak di bidang perkoperasian yang melayani produk dan jasa. BMT menjadi salah satu lembaga keuangan syari'ah yang menjadi pilihan masyarakat menengah ke bawah sebagai alternatif bagi masyarakat untuk memperbaiki taraf kehidupan, pemenuhan kebutuhan sehari-hari dan mengembangkan usaha. Selain sebagai alternatif sumber mendapatkan dana, BMT juga menjadi salah satu pilihan untuk menginvestasikan dana (menabung).

BMT (Baitul Maal wat Tamwil) secara bahasa terdiri dari dua kata yaitu bait al-maal yang berarti lembaga pengumpulan dana masyarakat yang disalurkan tanpa tujuan profit, sedangkan bait at tamwil merupakan lembaga pengumpulan dana guna disalurkan dengan orientasi profit dan komersial (Suryani, Tatik Lestari, 2008).

Untuk menghadapi masalah yang mungkin akan terjadi maka BMT dituntut untuk membenahi kualitas pelayanan yang akan ditawarkan kepada anggota nasabah. Kualitas layanan dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan suatu pelayanan dan memberikan kepercayaan yang penuh serta dapat menarik anggota baru dan mempertahankan anggota nasabah lama untuk tetap menggunakan produk dan jasa BMT tersebut.

Memberikan pelayanan yang baik dan bermutu serta memenuhi tingkat kepentingan pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima dapat dibentuk berdasarkan saran dan

pengalaman yang mereka peroleh. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan.

Maka dari itu untuk menunjang keberhasilan suatu BMT harus adanya peran untuk meningkatkan suatu pelayanan atau jasa yang mempengaruhi agar BMT tetap terus mempertahankan eksistensinya kepada semua anggota nasabah yaitu dengan cara memperhatikan kualitas layanannya.

Lembaga keuangan syaria'ah yang dimaksud adalah lembaga keuangan yaitu Baitul Mal wat Tamwil. Adapun minat nasabah yang muncul ini disebabkan oleh beberapa faktor, tentunya, yaitu dimana untuk lembaga keuangan itu lokasinya dekat dengan pemukiman, kemudian adanya sistem operasional yang sesuai dengan syari'at Islam, pendapatan nasabah, serta adanya beberapa produk yang menjadi produk unggulan dari lembaga keuangan tersebut.

Sedangkan untuk simpanan masyarakat syaria'ah yang dimana produk ini masuk dalam penghimpunan dana. Penghimpunan dana ini akad-akadnya dapat berupa akad wadi'ah dan juga akad mudharabah. Akad wadi'ah itu dapat diartikan titipan murni dari satu pihak ke pihak yang lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip menghendaki. Simpanan masyarakat syaria'ah sendiri juga dapat diartikan titipan murni karena dalam kegiatan penghimpunan dana ini menggunakan akad wadi'ah. Dimana nasabah dapat mengambil dana yang dititipkan atau disimpan ini sewaktu-waktu sesuai dengan keinginan nasabah. Jika ada suatu kehilangan atau kerusakan dalam titipan atau simpanan ini, yang disebabkan adanya kelalaian dari pihak lembaga keuangan, maka yang bertanggung jawab adalah lembaga keuangan tersebut. Maka bagi kami sangat di perlukannya pelayanan yang Islami dalam artian yang berpegang pada aturan syari'at Islam.

Peran BMT secara umum dalam masyarakat adalah melakukan pembinaan dan pendanaan yang berdasarkan sistem syaria'ah. Peran ini menegaskan arti penting prinsip-prinsip syaria'ah dalam kehidupan ekonomi masyarakat. Sebagai lembaga keuangan syaria'ah yang bersentuhan langsung dengan kehidupan masyarakat kecil, maka BMT mempunyai tugas penting dalam mengemban misi keIslaman dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, BMT diharapkan mampu berperan lebih aktif dalam memperbaiki kondisi ini.

Layanan merupakan salah satu unsur penilaian konsumen terhadap perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Nasabah tentunya memiliki harapan akan layanan yang

baik. Layanan yang baik adalah layanan yang secara ekonomis menguntungkan dan secara prosedural mudah serta menyenangkan sebagai citra tersendiri bagi kemajuan BMT dengan memperlihatkan kinerja yang betul-betul memuaskan terhadap nasabah. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam menentukan minat nasabah untuk menggunakan jasa, yang dalam hal ini adalah menabung. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang Pelayanan Islami dalam meningkatkan minat menabung masyarakat di BMT NU Cabang Guluk-guluk.

## **KAJIAN TEORI**

### **Pelayanan Islami**

Pelayanan merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi seseorang untuk memberikan kepuasan pada pelanggan atau nasabah (Kasmir, 2005). Pelayanan harus dilakukan oleh seluruh pelayan tanpa terkecuali, bagaimanapun dan apapun jawabannya, dan diberikan dengan cara yang sama kepada setiap konsumen tanpa memandang kebangsaannya ataupun tingkat golongannya (Marsum WA, 2007).

### **Prinsip Pelayanan Ekonomi Syari'ah**

Islam melalui al-Qur'an surat Ali Imran ayat 159 telah memberikan pedoman kepada mukmin (termasuk pelaku usaha) agar berlemah lembut dalam setiap keadaan kepada setiap orang baik dalam kondisi berdakwah ataupun dalam kondisi lainnya.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ إِنَّتَ لَهُمْ<sup>ع</sup> وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ<sup>ط</sup> فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ<sup>ق</sup> إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu.

Jika mukmin bersikap keras, tidak care terhadap sesama (pelanggan), maka mereka akan menjauh sehingga target tidak tercapai. Hal ini berarti, bahwa perhatian terhadap sesama merupakan suatu anjuran wajib bagi mukmin. Fungsi syari'ah dalam agama untuk mengatur dan memelihara aspek-aspek lahiriah umat manusia khususnya, baik yang berkaitan dengan individu, sosial dan lingkungan alam, sehingga terwujud keselarasan dan keharmonisan. Bagian kehidupan manusia yang diatur oleh syari'at adalah aspek ekonomi. Al-Qur'an dan as-sunnah sebagai sumber dalam ajaran Islam banyak memuat prinsip-

prinsip mendasar dalam melakukan tindakan ekonomi baik secara eksplisit maupun implisit. Diantara prinsip pelayanan syari'ah adalah sebagai berikut:

### **Ta'awun**

Manusia adalah makhluk sosial, dalam segala aktifitasnya tidak bisa menafikan orang lain termasuk dalam berbagai bentuk kegiatan ekonomi. Dalam pandangan Islam kegiatan ekonomi termasuk bagian al bar (kebaikan) dan ibadah, sehingga dalam pelaksanaannya diperintahkan untuk berta'awun (saling menolong).

### **Keadilan**

Adil dalam pandangan Islam tidak diartikan sama rata, akan tetapi pengertiannya adalah menempatkan sesuatu sesuai dengan proporsinya atau haknya. Sikap adil sangat diperlukan dalam setiap tindakan termasuk dalam tindakan berekonomi. Dengan sikap adil setiap orang yang terlibat dalam kegiatan ekonomi akan memberikan dan mendapatkan hak-haknya dengan benar.

### **Logis dan Rasional tidak Emosional**

Islam adalah ajaran rasional dan senantiasa mengajak kepada ummat manusia untuk memberdayakan potensi akal dalam mempelajari ayat-ayat Allah, baik ayat quraniah maupun kauniah. Dalam konteks ushul fikih syari'at diturunkan oleh al-Hakim hanya bagi makhluk yang berakal. Dalam beberapa ayat sering disindir orang yang tidak memproduktifkan akal sehatnya, termasuk dalam tindakan ekonomi, setiap kegiatan ekonomi harus bersifat logis dan rasional tidak berdasarkan emosional semata.

### **Professional**

Seorang muslim diperintahkan oleh Allah untuk bertindak dan berperilaku sebagaimana berperilakunya Allah, sebagaimana rasulullah menyuruh kepada ummatnya, "berakhlaklah kalian sebagaimana akhlak Allah". Ada beberapa tindakan Allah yang perlu dicontoh, seperti, manajemen jagat raya dengan planning yang tepat, ketelitian dan perhitungan yang akurat. Bagi muslim dalam berekonomi tentu harus punya manajemen yang kokoh, planning yang terarah, tindakan dan perhitungan ekonomi yang cermat dan akurat yang semua itu menjadi indicator pada profesionalisme ekonomi.

### **Amanah**

Bagi pelaku ekonomi yang memiliki sifat amanah akan mengakui dengan penuh kesadaran bahwa seluruh komponen ekonomi: pikiran, tenaga, harta, dan segalanya adalah titipan Allah, sehingga dalam menjalani aktifitas usaha akan berhati-hati dan waspada serta terhindar dari sifat ceroboh dan sombong karena pemilik perusahaan itu adalah Allah SWT.

## **Sabar**

Sabar diartikan sebagai sikap tangguh dalam menghadapi seluruh persoalan kehidupan termasuk dalam berekonomi. Sifat ini muncul dari proses panjang aktifitas ibadah yang senantiasa diawasi dan di evaluasi oleh Allah.

## **Kedisiplinan**

Suatu hal yang harus diperhatikan bersama, keberhasilan beberapa aktifitas didalam organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan bukan hanya tergantung pada keunggulan teknologi, dana operasional yang tersedia, sarana ataupun prasarana yang dimiliki, melainkan juga tergantung pada aspek SDM.

## **Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karna terbukti besar manfaatnya baik bagi kepentingan individu, industry, dan masyarakat.

## **Kepuasan nasabah terhadap layanan**

Kepuasan nasabah merupakan perbandingan antara harapan sebelum menggunakan jasa dan pelayanan dari pihak terkait. Nasabah adalah badan hukum yang biasa berhubungan dengan bank dalam menggunakan jasa atau lainnya (M.NurRianto Al Arif, 2012). Nasabah yang puas adalah nasabah yang berbagi kepuasan dengan pihak penyedia jasa, bahkan akan berbagi rasa dan pengalaman dengan nasabah lain (Handi Irawan, 2002). Otomatis secara tidak langsung citra yang dibangun oleh BMT atau badan pelayanan jasa mengalir secara sendirinya, dan keduanya sama-sama merasa diuntungkan. Jadi kami kira bahwa kepuasan merupakan awal atau ukuran yang menjadi tolak ukur masyarakat. Maka pelayanan yang harus diberikan betul-betul pelayanan yang prima.

## **Meningkatkan Minat Menabung Masyarakat**

Seperti yang dijelaskan diatas bahwa minat merupakan keendrungan hati terhadap sesuatu, atau rasa ingin seseorang untuk melakukan karna suatu ketertarikan.dalam kontek ini penulis lebih mengarah terhadap faktor yang bisa menyebabkan masyarakat tertarik untuk ikut berbaur menggunakan jasa yang ditawarkan disini ada beberapa faktor yang bisa meningkatkan minat menabung masyarakat (Philip Khotler, Keller, 2009).

## **Faktor Budaya**

Budaya sebagai dasar untuk menggerakkan seseorang karena sudah dianggap menjadi hal yang harus dilakukan



## **Faktor Sosial**

Dalam faktor ini ketertarikan atau minat bisa karna keluarga, teman dan status sosial.

## **Faktor Pribadi**

Dalam faktor ini ketertarikan timbul karena kesadaran diri dan krakter pribadi yang sudah terbangun.

## **METODE**

Dalam penelitian diperlukan adanya metode atau cara yang dapat mempermudah dalam mencapai tujuan penelitian, sebab metode merupakan sebuah hal penting yang tidak dapat ditinggalkan dalam melakukan penelitian ilmiah. Hal ini disebabkan karena penelitian tanpa landasan atau dasar adalah tidak bermakna. Oleh karena itu, harus memahami tentang metode-metode yang akan digunakan dalam penelitian tersebut agar relevan dengan pokok masalah. Penelitian ini bersifat penelitian lapangan yang dilakukan di BMT NU Cabang Guluk-Guluk, Kecamatan Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep. Selain bersifat penelitian lapangan, penelitian ini juga dapat dikatakan penelitian kualitatif (Lexy J. Moleong, 2012).

Penelitian kualitatif biasanya dilawankan kepada penelitian kuantitatif dengan alasan bahwa dalam kegiatan ini peneliti tidak menggunakan angka dalam pengumpulan data dan memberikan penaksiran pada hasilnya. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang hasil temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistic atau bentuk lainnya. Proses penelitian kualitatif bertujuan untuk menghasilkan temuan yang benar-benar bermanfaat sehingga memerlukan perhatian yang khusus terhadap berbagai hal yang dipandang perlu. Dengan melakukan penelitian kualitatif ini, peneliti dapat mengetahui dan memahami yang terjadi pada kehidupan mereka sehari-hari.

## **Kehadiran Peneliti**

Kehadiran peneliti di lapangan merupakan langkah untuk mendapatkan informasi yang di butuhkan dalam tujuan dan fokus penelitian. Kehadiran peneliti dilokasi, diantaranya: menghubungi kepala BMT untuk memberitahukan maksud dan tujuan peneliti. Untuk melaksanakan penelitian ini terlebih dahulu peneliti mengajukan izin penelitian sebagai salah satu persyaratan. Perizinan ini dilakukan secara formal dengan menyerahkan surat izin penelitian. Dengan begitu proses penelitian tersebut dapat berjalan dengan lancar dan baik.

## **Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian adalah dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian kualitatif menurut Spradley sebagaimana dikutip dalam buku Sugiono untuk memperoleh data yang akurat terdiri dari tiga komponen, yaitu:

*Pertama, Place*, atau tempat dimana interaksi social yang sedang berlangsung. *Kedua, Actor*, atau pelaku atau orang-orang yang sedang memainkan peran tertentu. *Ketiga, Activity*, Atau kegiatan yang dilakukan oleh actor dalam situasi social yang sedang berlangsung.

Dalam penelitian ini, sumber data yang peneliti gunakan adalah sumber data primer dan sekunder:

### **Sumber Data Primer**

Data yang diperoleh dari sumber data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu maupun perseorangan, seperti hasil dari wawancara atau hasil dari pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti (Husein Umar, 2003). Sehingga dengan demikian yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah wawancara langsung kepada Pimpinan dan karyawan BMT.

### **Sumber Data Sekunder**

Sumber data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan kepada pengumpul data (Sugiono, 2010). Sehingga data sekunder ini dapat berupa buku, artikel, jurnal, majalah atau data dari internet yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan *ecade* yang utama dalam memperoleh data. Dalam masalah penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data dengan beberapa metode, diantaranya

#### **Observasi**

Observasi adalah merupakan serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh peneliti terhadap suatu proses atau objek dengan tujuan memahami pengetahuan dengan sebuah fenomena atau perilaku berdasarkan pengetahuan dari gagasan yang telah diketahui sebelumnya. Sehingga dalam penelitian ini, kegiatan observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian yang dibutuhkan untuk memperoleh data yang objektif

#### **Interview (Wawancara)**

Teknik wawancara digunakan sebagai *ecade* pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti



dan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit. Sehingga metode wawancara ini didasarkan pada pengetahuan dan keyakinan setiap orang. Wawancara ini dapat dilakukan dengan cara langsung maupun tidak langsung. Kegiatan ini dilakukan kepada pihak-pihak terkait guna mendapatkan data yang di butuhkan

### **Dokumentasi**

Dokumentasi adalah catatan atau karangan seseorang secara tertulis tentang metode, pengalaman, dan kepercayaannya. Maksud mengumpulkan dokumentasi ialah untuk memperoleh kejadian nyata untuk situasi metode dan arti berbagai metode disekitar subjek penelitian.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data merupakan cara menganalisis data penelitian termasuk alat-alat metode yang relevan untuk digunakan dalam penelitian. Data ini menggunakan data kualitatif. Yaitu suatu penelitian yang mendeskripsikan situasi tertentu yang bersifat fakta dan dilakukan secara terus menerus sampai tuntas, sehingga mengalami kejenuhan. Kemudian dalam mengolah data agar lebih metode apa saja, representatif, data yang diperoleh diolah dengan menggunakan metode yang disarankan oleh Miles dan Heberman yaitu (Sugiono, 2012):

#### **Data Reduction (Reduksi data)**

Data yang diperoleh di lapangan dengan skala yang banyak sehingga dibutuhkan melakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memiliki sesuatu yang pokok, memfokuskan pada sesuatu yang dianggap penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.

#### **Data Display (Penyajian Data)**

Penyajian data dalam bentuk narasi teks. Data yang tersaji dianalisis, disusun secara sistematis dan simultan untuk menjelaskan dan menjawab pokok permasalahan penelitian. Melalui penyajian data, data dapat terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan secara sistematis, sehingga hasilnya akan semakin mudah.

#### **Conclusion Drawing atau verification (kesimpulan)**

Langkah ketiga dalam menganalisa data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan Verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang tidak mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi, apabila kesimpulan yang

dibuat diawal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel. Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Oleh karena penelitian ini tidak hanya bersifat deskriptif melainkan juga bersifat preskriptif, maka dalam simpulan nantinya peneliti akan mendasarkan kepada ketentuan-ketentuan yang telah ada di beberapa kitab dan buku-buku.

### **Pengujian Keabsahan Data**

Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilakukan peneliti *ecade* apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Uji keabsahan data dalam penelitian dilakukan dengan triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Triangulasi juga dapat dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lain yang diberika tugas melakukan pengumpulan data. Sedangkan tujuan triangulasi dalam pengumpulan data agar dapat menutupi kekurangan dari satu *ecade* pengumpulan data, sekaligus menyempurnakan data atau informasi yang tidak di peroleh melalui metode lain. Teknik ini diberi nama oleh *Creswell sebagai multiple sources of data.*

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Sejarah Berdirinya KSPPS BMT NU JATIM Cabang Guluk-Guluk Sumenep**

BMT NU lahir berangkat dari sebuah keprihatinan pengurus MWC NU Gapura atas kondisi masyarakat sumenep pada umumnya dan masyarakat Gapura khususnya atas semakin merajalelanya praktik rentenir dengan bunga hingga 50% perbulan yang nyatanya semakin mencekik usaha mereka sehingga sulit untuk berkembang.

BMT terus berkembang di beberapa pesantren dan kepengurusan cabang Nahdhatul Ulama, BMT itu sendiri terus berproses dan berupaya mencari terobosan baru untuk memajukan perekonomian masyarakat, karena masalah muamalah memang berkembang dari waktu ke waktu. BMT membuka kerjasama dengan lembaga pemberi pinjaman dan peminjam bisnis skala kecil dengan berpegang dengan prinsip dasar tata ekonomi dalam agama Islam yakni transparansi, saling rela, percaya, dan tanggung jawab, serta system bagi hasil.

BMT NU Cabang Guluk-Guluk Sumenep merupakan cabang dari BMT NU Gapura yang didirikan untuk memperluas wilayah penyebaran BMT NU supaya dapat

membantu dan melayani masyarakat yang mengalami kesulitan dalam sector perekonomian termasuk dalam usaha permodalan khususnya usaha mikro menengah (UMKM) dan tabungan. Keberadaan BMT NU Cabang Guluk-Guluk diharapkan dapat membantu masyarakat dalam meningkatkan perekonomian

BMT NU Cabang Guluk-Guluk didirikan pada tanggal 20 Juni 2019 dan hingga saat ini telah berjalan selama kurang lebih setahun dengan struktur kepengurusan yang hanya berjumlah 6 orang karena merupakan cabang baru. Namun meskipun demikian BMT NU Cabang Guluk-Guluk tetap mengalami pertumbuhan yang kian drastic yang menandakan kemajuan BMT NU Cabang Guluk-Guluk dan mengindikasikan perekonomian masyarakat semakin merata, semua itu ditandai dari jumlah nasabah yang tercatat dalam BMT NU Cabang Guluk-Guluk dengan jumlah seluruh nasabah kurang lebih 3.000 orang. Untuk nasabah pembiayaan tercatat kurang lebih 1.000 orang nasabah dan untuk layanan berbasis jama'ah (LASISMA) kurang lebih dari 200 kelompok.

### **Strategi Pelayanan BMT NU Cabang Guluk-Guluk dalam Meningkatkan Minat Menabung Masyarakat**

BMT NU Cabang Guluk-Guluk merupakan salah satu lembaga keuangan yang berbasis syari'ah yang mana berdirinya BMT NU sangat membawa dampak yang positif terhadap perkembangan perekonomian masyarakat. Dengan memilih BMT NU sebagai salah satu lembaga keuangan yang bias meningkatkan taraf hidup, maka masyarakat tidak salah memilih

### **Strategi Pelayanan**

Strategi merupakan sebuah konsep atau cara yang perlu di terapkan oleh pihak yang bersangkutan guna untuk memperoleh tujuan yang ingin dicapai dengan memanfaatkan sumber yang ada. Berikut adalah strategi pelayan yang diberikan BMT untuk meningkatkan minat menabung

### **Persuasive**

Persuasive adalah cara menghadapi nasabah dengan hati kehati, artinya benar-benar menyentuh nasabah untuk tetap bersifat tenang. Sehingga nasabah tidak merasa tertekan. strategi Persuasive dalam menarik minat nasabah melibatkan penggunaan pendekatan komunikasi yang efektif untuk meyakinkan nasabah potensial agar tertarik dan memilih produk atau layanan tertentu. Berikut beberapa model strategi Persuasive yang dilakukan oleh BMT

**Yang pertama adalah pahami kebutuhan nasabah:** pada metode ini langkah yang dilakukan adalah meriset calon nasabah untuk memahami kebutuhan, preferensi, dan masalah yang dihadapi oleh nasabah potensial.

**Yang kedua adalah komunikasi yang jelas dan ringkas:** pada tahap ini pihak BMT menyampaikan segala dimensi produk dan kemudahannya dengan jelas dan mudah dimengerti. Dalam hal ini para karyawan senantiasa menggunakan bahasa yang sederhana yang mudah dipahami oleh calon nasabah dan senantiasa menghindari istilah teknis yang mungkin membingungkan calon nasabah.

**Yang ketiga adalah Storytelling:** dalam hal ini pihak lembaga senantiasa memberikan cerita atau kisah sukses bahkan pengalaman nyata dari nasabah lain yang telah menggunakan produk atau layanan BMT. Kisah-kisah ini bisa memberikan bukti sosial dan memberikan gambaran konkret tentang bagaimana produk atau layanan bisa membantu mereka.

### **Intensif**

Intensif dalam hal ini dari pihak BMT menjelaskan secara rinci mengenai aturan dan kebijakan yang telah ditetapkan, mulai dari awal pelayanan sampai juga terhadap kejelasan dalam jaminan.

### **Eksekusi**

Eksekusi dalam hal ini cara menghadapi nasabah tidak langsung turun tangan, namun melibatkan pihak lain untuk berkordinasi dengan nasabah yang bersangkutan. Setiap usaha yang dilakukan BMT NU adalah merupakan bagian dari usaha untuk meningkatkan daya minat nasabah untuk menabung di BMT NU Cabang Guluk-Guluk. Bagaimana untuk menarik minat nasabah serta agar nasabah yang sudah ada tetap setia dan loyal kepada BMT NU Cabang Guluk-Guluk Sumenep. BMT NU Cabang Guluk-Guluk adalah salah satu lembaga keuangan yang sangat pesat perkembangannya. Hal itu dikarenakan berkat kerja keras anggota dan BMT sangat cerdas didalam melakukan strategi pelayanannya. Sehingga sampai saat ini BMT NU masih terus berkembang.

Selain dari apa yang sudah dipaparkan, ada beberapa hal yang terkait dengan sistem pelayanan yang dilakukan oleh pihak BMT NU Cabang Guluk-Guluk Sumenep, yakni dengan terus meningkatkan hubungan kerja yang baik dengan semua pihak, memberikan pelayanan yang maksimal, serta menambah kantor cabang BMT NU agar mudah dijangkau oleh anggota dan masyarakat luas

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan dari penelitian adalah:

Strategi pelayanan dalam meningkatkan daya minat menabung pada BMT NU cabang Guluk-Guluk dapat dilakukan melalui beberapa tindakan yaitu strategi Persuasive dengan melakukan beberapa indikator berupa pahami kebutuhan nasabah, komunikasi yang jelas dan ringkas dan Storytelling. Disamping strategi persuasif BMT juga menggunkan strategi intensif dan eksekusif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Handi Irawan. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Hasan Ali. (2010). *Marketing Bank Syariah*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Husein Umar. (2003). *Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta Barat: Indeks.
- Kasmir. (2005). *Etika Costumer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lexy J. Moleong. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- M. Nur Rianto Al Arif. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Marsum WA. (2007). *Etiket & Cortesy*. Yogyakarta: Andi offset.
- Philip Khotler, Keller. (2009). *Menejemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Said sa'ad marthon. (2004). *Ekonomi Islam, Ditengah Krisis Ekonomi Global*. Jakarta: Zikrul Hakim.
- Sugiono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sugiono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Suryani, Tatik Lestari . (2008). *Menejemen Koperasi, Pelayanan Prima dan Pengelolaan SDM*. Yogyakarta.