

**STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DALAM
USAHA MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT DI BMT UGT
NUSANTARA CABANG BANGSALSARI JEMBER**

SKRIPSI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh :
Zhinta Nuriyah
NIM : E20192320

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2023**



**STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DALAM
USAHA MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT DI BMT UGT
NUSANTARA CABANG BANGSALSARI JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah



Oleh :

Zhinta Nuriyah
NIM : E20192320

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2023**



**STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DALAM
USAHA MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT DI BMT UGT
NUSANTARA CABANG BANGSALSARI JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonmi Syariah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh :

Zhinta Nuriyah
NIM : E20192320

Disetujui Pembimbing



Prof. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si., CHRA
NIP. 196808072000031001

**STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DALAM
USAHA MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT DI BMT UGT
NUSANTARA CABANG BANGSALSARI JEMBER**

SKRIPSI


Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

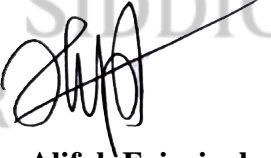
**Hari :
Tanggal :**

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris


Toton Fanshurna, M.E.I
NIP. 198112242011008



Nur Alifah Fajariyah
NUP. 201603133

Anggota :

1. **Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I**


(.....)

2. **Prof. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si**


(.....)

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Ubaidillah, M.Ag
NIP. 196812261996031001



MOTTO

... وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: “dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya”. (QS Al Maidah:2)¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahannya edisi penyempurnaan 2019, juz 5*, (Jakarta : Lajnah Pentashihan Mushaf Al – Qur'an, 2019), 82



PERSEMBAHAN

Rasa syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunianya sehingga dalam proses pengerjaan skripsi ini saya masih berada dalam lindungannya dan diberi kesehatan serta semangat yang tiada henti hingga akhirnya saya bisa menyelesaikannya. Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Bapak dan Ibu saya tercinta, yakni Bapak Sadin dan Ibu Siti Sufroh serta keluarga saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan moral maupun materi serta selalu memanjatkan doa yang terbaik untuk anaknya agar menjadi orang yang sukses dan tentunya bisa bermanfaat bagi keluarga, masyarakat serta Bangsa dan Negara.
2. Para Guru dari TK hingga MAN serta Dosen UIN KHAS Jember dan juga pihak-pihak dari BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember yang telah berpartisipasi dan memberikan dukungan serta motivasi.
3. Untuk orang spesial saya, Nurman Hakim yang selalu menemani saya dalam proses penelitian di lapangan dan selalu memberi semangat dan mendoakan, terimakasih telah menemani saya sampai berada di titik ini sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Saudara-saudari organisasi Unit Kegiatan Mahasiswa (UBM) terutama leting saya angkatan 2021 dari Divisi Persaudaraan Setia Hati Terate (PSHT) Komisariat UIN KHAS Jember yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Serta teman seangkatan dan seperjuangan khususnya ES7 yang selalu menjadi teman diskusi dalam hal apapun.
6. Almamaterku Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq (UIN KHAS) Jember yang telah menjadi tempat saya menempuh pendidikan selama ini.



**KATA
PENGANTAR**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puja dan puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat Di BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember”** ini. Tidak lupa juga shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi besar kita, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya.

Penulisan dan penyusunan skripsi ini selain dimaksudkan untuk menambah wawasan khazanah keilmuan dan juga bertujuan untuk memenuhi tugas akhir dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember. Penulis juga sadar bahwa tanpa adanya bimbingan dan partisipasi dari berbagai pihak, mungkin skripsi ini tidak bisa terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM selaku Rektor UIN KHAS Jember.
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember Prof. Dr. Khamdan Rifa’i, S.E., M.Si Periode 2018 – 2023 dan Dr. H. Ubaidillah, M.Ag Periode 2023 – 2027.
3. Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember Ibu Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I.,M.E.I Periode 2018 – 2023 dan Bapak Dr. MF Hidayatullah, S.H.I., M.S.I Periode 2023 – 2027.

- 
4. Koordinator Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember Bapak Dr. MF Hidayatullah, S.H.I.,M.S.I Periode 2018 – 2023 dan Ibu Sofiah, M.E Periode 2023 – 2027.
 5. Bapak Mashudi, S.E.I., M.E.I selaku Dosen Penasehat Akademik.
 6. Bapak Prof. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
 7. Bapak Moch. Choirul Anam selaku kepala cabang BMT UGT Nusantara dan juga para anggota karyawan BMT UGT Nusantara cabang Bangsalsari Jember.
 8. Serta berbagai pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang tentunya telah ikut memberikan dukungan moral maupun materi sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

Semoga seluruh amal baik yang telah diberikan oleh Bapak/Ibu kepada penulis akan mendapatkan balasan yang baik pula dari Allah SWT. Penulis juga menyadari bahwa dalam skripsi ini masih ada kekurangan baik dari segi bahasa, penyusunan maupun teori yang tertulis. Oleh karena itulah penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun kepada para pembaca agar selanjutnya bisa lebih baik lagi. Semoga apa yang telah ditulis dalam skripsi ini bisa bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Jember, 06 November 2023
Penulis

Zhinta Nuriyah
NIM. E20192320



ABSTRAK

Zhinta Nuriyah, Prof. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E, M.Si., CHRA : Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat Di BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember

BMT UGT atau Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Usaha Gabungan Terpadu (UGT) Nusantara yang merupakan salah satu koperasi berbasis syariah yang berada di kecamatan bangsalsari kabupaten jember. Untuk memiliki banyaknya nasabah maka pihak karyawan harus mempunyai strategi untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat. Sebab di dunia lembaga keuangan suatu persaingan untuk mendapatkan nasabah sebanyak – banyaknya adalah suatu hal yang sudah menjadi kebutuhan.

Fokus penelitian yang diteliti oleh peneliti adalah 1). Bagaimana strategi peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember. 2). Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember.

Tujuan penelitian ini adalah : 1). Untuk mengetahui bagaimana strategi peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember. 2). Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember.

Untuk mengidentifikasi permasalahan dalam menjawab fokus penelitian, maka penyusun skripsi ini menggunakan metode pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian yang bersifat deskriptif, yaitu jenis penelitian yang dilakukan untuk meneliti dan merumuskan tentang suatu fenomena atau kejadian pada masa sekarang. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara. Data yang sudah diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif deskriptif, menggunakan triangulasi sumber teknik dalam menguji keabsahan data.

Hasil dari penelitian ini adalah : 1. Strategi yang digunakan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember ialah penawaran produk dan penjemputan dana secara langsung dari rumah ke rumah para nasabah. Serta pemberian pelayanan yang menerapkan metode 3S dengan penampilan yang rapi dan sopan dan sikap yang sopan santun. 2. Faktor pendukung dan penghambat peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember : a. Faktor pendukung yakni Memiliki karyawan yang *public speaking* nya bagus, terciptanya aplikasi terbaru yakni Mobile UGT –BMT UGT Nusantara, lokasi yang strategis. b. Faktor penghambat yakni Minimnya ilmu pengetahuan karyawan tentang ilmu lembaga keuangan, Tidak ada jadwal khusus yang di buat oleh BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember dalam hal penjemputan dana di rumah - rumah nasabah.

Kata Kunci : *Strategi, Mutu Pelayanan.*

DAFTAR ISI



DAFTAR ISI

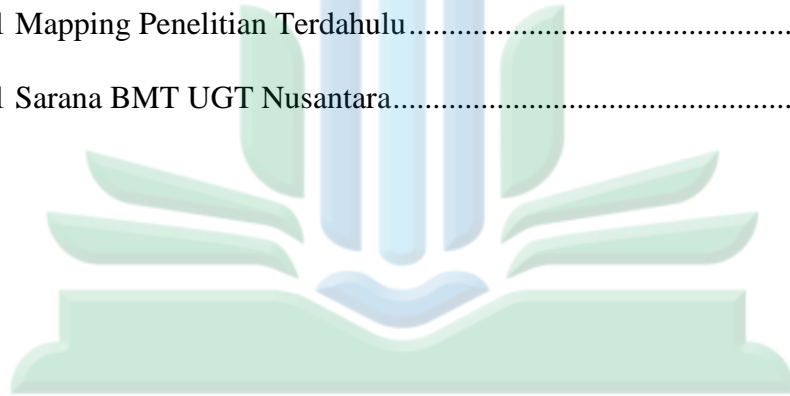
Cover	i
Persetujuan	ii
Pengesahan	iii
Motto	iv
Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak.....	viii
Daftar Isi	ix
Dafta Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Istilah.....	8
F. Sistematika Pembahasan	10
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kajian Teori	27
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian.....	45

C. Subyek Penelitian.....	45
D. Teknik Pengumpulan Data.....	46
E. Analisis Data	48
F. Keabsahan Data.....	50
G. Tahap – tahap Penelitian.....	50
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	52
A. Gambaran Obyek Penelitian	52
B. Penyajian Data dan Analisis	68
C. Pembahasan Temuan.....	78
BAB V PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Koperasi yang berada di Kec. Bangsalsari.....	1
Tabel 2.1 Mapping Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 4.1 Sarana BMT UGT Nusantara.....	61



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kehidupan dunia yang semakin berkembang, transaksi serta kegiatan ekonomi masyarakat tidak dapat dipisahkan dengan keuangan. Oleh karena itu, banyak masyarakat lebih selektif dalam memilih lembaga keuangan yang mereka anggap memberi manfaat bagi kedua belah pihak. Pilihan mereka pasti dianggap sebagai yang terbaik. Untuk menciptakan isi koperasi, persaingan untuk mendapatkan banyak anggota adalah sesuatu yang harus dilakukan di industri keuangan.¹

Menurut survei yang dilakukan oleh peneliti, terdapat 6 koperasi yang berada di kecamatan bangsalsari, seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut :

TABEL 1.1
Koperasi yang berada di Kec. Bangsalsari

No	Nama	Alamat
1	KP-RI Krida Utama	Jl. kamboja No.4 Desa. Kedung suko Kec. Bangsalsari
2	Koperasi PP Bustanul Ulum Bulugading	Jl. PP. Bulugading No.125 Desa Langkap Kec. Bangsalsari
4	BMT UGT Nusantara Bangsalsari	Jl. Gatot Subroto Krajan A Bangsalsari 68154 Jember
5	Koperasi alam jaya makmur	Dusun kalisatan, RT/RW 001/012,Desa kalisatan, Kec. Bangsalsari
6	BMT Al Mawaddah	Jl. Kamboja Kedung suko Kec. Bangsalsari

Sumber : observasi peneliti

¹ Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu,2008), 88



Oleh karena itu, BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember harus bisa bersaing dengan koperasi – koperasi lain agar bisa memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat disekitarnya. Pelayanan merupakan sebuah proses yang dimana akan mencapai keinginan yang kita direncanakan baik dari segi tingkah laku maupun dari segi ucapan. Karena pelayanan yang baik dalam sebuah perusahaan bisa memberikan pelayanan yang bermutu dan efektif. Agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Oleh karena itu anggota akan merasa lebih puas dan terus menambah transaksi atau komisinya dari waktu ke waktu. Menurut pernyataan tersebut, besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka menunjukkan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan. Selain itu, pelayanan yang baik di definisikan sebagai pelayanan yang diberikan dengan cara yang ramah, tamah, adil, cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi anggota.²

Sebuah lingkungan kerja yang sejalan dengan syariah harus dimiliki oleh sebuah koperasi syariah. Dalam hal etika, seperti amanah dan siddiq, setiap pekerja harus dididik dengan prinsip-prinsip ini sehingga mereka dapat mencerminkan integritas eksekutif muslim yang baik. Karyawan koperasi syariah harus memiliki keterampilan yang kuat dan profesional (fatanah), serta kemampuan untuk bekerja sama dalam tim dan berbagi informasi di seluruh operasional perusahaan (tabliq). Selain itu, pakaian dan tingkah laku

² Nisfi Fatima, *Strategi Peningkatan Layanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Anggota DI PT. BPRS Bumi Artha Sampang Cilacap*, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, 2016), 10

karyawan menunjukkan bahwa mereka bekerja di perusahaan keuangan yang dihormati oleh Islam, sehingga tidak ada tingkah laku kasar atau aurat yang terbuka. Demikian juga dalam menghadapi anggota, akhlak harus senantiasa terjaga sebab Nabi Muhammad SAW bersabda bahwa “Senyummu dihadapan saudaramu adalah (bernilai) sedekah bagimu” (HR. Tirmidzi).³

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry⁴ mengidentifikasi kualitas pelayanan yang diterima dengan menggunakan lima prinsip dimensi pelayanan, yaitu :

1. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Perhatian (*Empathy*)
5. Kemampuan Fisik (*Tangibles*)

BMT (*Baitul Maal wat Tamwi*) rumah yang menerima titipan dana, zakat, infaq, sodhaqoh serta mengoptimalkan distribusinya dengan syariat ajaran bisnis Islam.⁵ BMT adalah organisasi usaha yang bersifat mandiri dan untuk mengembangkan berbagai kegiatan usaha yang menghasilkan uang. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas aktivitas ekonomi yang dijalankan oleh masyarakat kecil dan pengusaha kecil. Dalam BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember, klasifikasi penghimpunan dana yang

³ Muhammad Syafi'i Antonio, *Koperasi Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001)

⁴ Amrullah, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda", *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, Vol.13, No.2(2016), 103

⁵ Nur Rianto Al Arif, "*Lembaga Keuangan Syariah*" (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012)

utama tidak didasarkan atas nama produk melainkan atas prinsip yang di gunakan.

Melalui penerapan nilai islam, koperasi syariah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya dan masyarakat secara keseluruhan, serta membantu pertumbuhan ekonomi indonesia.

Berikut beberapa Fungsi Koperasi Syariah :

1. Dengan mengutamakan ekonomi kerakyatan dan azaz kekeluargaan, membantu mengembangkan dan mewujudkan sistem ekonomi nasional.
2. Membantu membangun keahlian para anggota dan masyarakat secara keseluruhan untuk meningkatkan kondisi sosial ekonominya.
3. Meningkatkan kualitas sumber para anggota yang terlibat agar mereka dapat menerapkan nilai syariah islam dengan lebih efisien, konsisten, amanah, dan profesional.
4. Membuka kesempatan lapangan pekerjaan.
5. Berfungsi sebagai penghubung antara dua pihak, yaitu peminjam dan penyedia dana, untuk memastikan bahwa dana yang di pinjam digunakan dengan lebih efektif.
6. Meningkatkan kemampuan anggota koperasi untuk bekerja sama lebih erat untuk mengawasi operasional koperasi.⁶

Masalah yang terkadang sering dihadapi oleh Lembaga keuangan adalah menjaga agar anggota atau anggota koperasi tetap bertahan atau loyal kepada Lembaga keuangan yang bersangkutan tentu hal ini menjadi tantangan

⁶ Link aja “*apa itu koperasi syariah, tujuan koperasi syariah, fungsi koperasi syariah*”, 22 juni 2021, linkaja.id

tersendiri bagi Lembaga keuangan bank maupun Lembaga keuangan non-bank disisi laini lembaga keuangan BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember menerapkan system layanan maksimal dan bermutu mulai dari pelayanan internal BMT serta antar jemput simpanan dan pembiayaan langsung kepada anggota.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul **“Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat di BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember.”**

Alasan pemilihan objek penelitian tersebut untuk mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang di peroleh di bangku kuliah dan untuk menambah pengetahuan tentang masalah strategi peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat.

B. Fokus Penelitian

Frasa tanya yang singkat, padat, dan jelas harus digunakan untuk menjelaskan topik penelitian yang dibahas dalam skripsi ini.⁷ Peneliti berfokus pada penelitian berikut, karena konteks yang dijelaskan sebelumnya dan tentunya untuk membantu proses penelitian:

1. Bagaimana strategi Peningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat DI BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember?

⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember* (Jember: IAIN Jember, 2019), 90

2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat di BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berfungsi sebagai peta jalan kemana penelitian akan dilakukan.⁸ Secara umum penelitian kualitatif memiliki tujuan yaitu menemukan, mengembangkan, dan membuktikan pengetahuan, terutama penelitian kualitatif. Dengan demikian, penelitian ini dapat menemukan pemahaman luas dan mendalam terhadap situasi sosial yang kompleks serta memahami interaksi situasi sosial tersebut.⁹ Ada beberapa tujuan penelitian, menurut rumusan masalah dan latar belakang diatas, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat DI BMT UGT Nusantara cabang Bangsalsari Jember.
2. Untuk Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat DI BMT UGT Nusantara cabang Bangsalsari Jember.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian termasuk keuntungan yang akan diperoleh setelah penelitian selesai. Kegunaan dapat berupa keuntungan praktis atau teoritis, seperti manfaat bagi penulis, organisasi, atau masyarakat.¹⁰ Dari rumusan

⁸ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah*, (Jember, IAIN Jember Press, 2019), 45

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), Hlm.9

¹⁰ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah*, (Jember, IAIN Jember press, 2019), 45.

masalah dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, beberapa manfaat diantaranya sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan bisa memberikan manfaat serta dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan serta wawasan pengetahuan khususnya dalam strategi peningkatan mutu pelayanan dalam menghimpun dana masyarakat di BMT UGT Nusantara. Serta dapat dijadikan acuan yang membentuk pola pikir para akademisi dan mahasiswa yang akan melakukan penelitian untuk mengetahui kemampuan penulis dalam menerapkan ilmu yang di peroleh selama melakukan studi di Kampus Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq (UIN KHAS) Jember.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini akan membantu peneliti memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di program studi Ekonomi Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq (UIN KHAS) Jember. Selain itu, untuk meningkatkan kemampuan berpikir kritis dan memperluas pengetahuan yang dipelajari di kelas.

b. Bagi Kampus UIN KHAS Jember

Penelitian in diharapkan memberi manfaat bagi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember terkhususnya Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam Program study Ekonomi Syariah. Semoga penelitian ini dapat membantu perkembangan ilmu pengetahuan dan digunakan sebagai referensi kepustakaan untuk studi masalah yang serupa.

c. Bagi Tempat Penelitian

Penelitian ini diharapkan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pengembangan strategi peningkatan mutu pelayanan dalam menghimpun dana masyarakat di BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah yang menjadi perhatian peneliti dalam judul penelitian yang tercakup dalam definisi istilah. Hal ini dilakukan untuk menghindari kesalah pahaman atau kerancuan dalam memahami makna istilah yang ada.¹¹

Adapun istilah – istilah yang perlu dijelaskan daam penelitian ini yang sesuai dengan judul penelitian, yaitu :

1. Strategi

Suatu proses yang dilakukan oleh para pemimpin puncak untuk membuat rencana yang berfokus pada tujuan perusahaan dalam jangka panjang dan cara mencapainya.¹²

2. Meningkatkan mutu pelayanan

Meningkatkan mutu pelayanan merupakan salah satu usaha penentu untuk keberhasilan dalam meningkatkan penilaian pelayanan yang

¹¹ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah*,(Jember, IAIN Jember Press,2019),51

¹² Husein Umar, *Strategic Management In Action*, (Jakarta :PT.Gramedia Pustaka Utama,2001),31

diberikan oleh lembaga keuangan terutama BMT kepada anggota dalam menawarkan dan memasarkan produk.¹³

3. Menghimpun dana masyarakat

Menghimpun dana masyarakat merupakan kegiatan bisnis lembaga keuangan mendapatkan dana dari orang – orang dan menyimpannya dalam bentuk simpanan, giro, tabungan, deposito, atau surat berharga lainnya. Untuk menarik minat masyarakat agar bergabung dengan koperasi tersebut, penghimpunan dana harus direncanakan dengan baik.¹⁴

4. *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT)

Usaha Mandiri Terpadu (UGT) yang isisnya berintikan Baitul Maal wat Tamwil (BMT) berfokus pada pengembangan usaha – usaha produktif dan investasi untuk meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil menengah dan kebawah, dengan mendorong kegiatan menabung dan mendukung pembiayaan usahanya. Selain itu mereka juga memiliki kemampuan untuk menerima zakat, infaq, dan sedekah serta menyalurkan mereka sesuai dengan peraturan dan amanatnya. Saat ini, BMT serta kelembagaannya diatur dalam UU Nomor 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro (UU LKM).¹⁵

¹³ Rosyadi Ruslan, *Manajemen Public Relation Dan Media Komunikasi*; Konsepsi Dan Aplikasi, (Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada, 2015), 276

¹⁴ Intan Mayang Sari, *Aktivitas Penghimpunan Dana Tabungan Pada Pt.Bank Pembangunan Daerah* (Bpd), (Sumatera Barat Cabang Utama Padang, 2019), Hlm 51

¹⁵ Yuli Astuti, Yuli Rahayu, *Layanan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta:PT.Gramedia Widiasarana Indoneesia,2018),10

F. Sistematika Pembahasan

Peneliti akan membuat kerangka penelitian dan kemudian melanjutkan penelitian dengan menulis pembahasan skripsi secara sistematis, di mulai dengan bab pendahuluan dan berakhir dengan bab penutup. Penulisan sistmatika pembahasan menggunakan bentuk deskriptif naratif daripada daftar isi.¹⁶ Untuk membuat kerangka penelitian dan melanjutkan penelitian, peneliti akan menjabarkan diskusi secara sistematis.

BAB I, pendahuluan yang menjelaskan isi penulisan ini, termasuk latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka berfikir, dan sistematika penulisan.

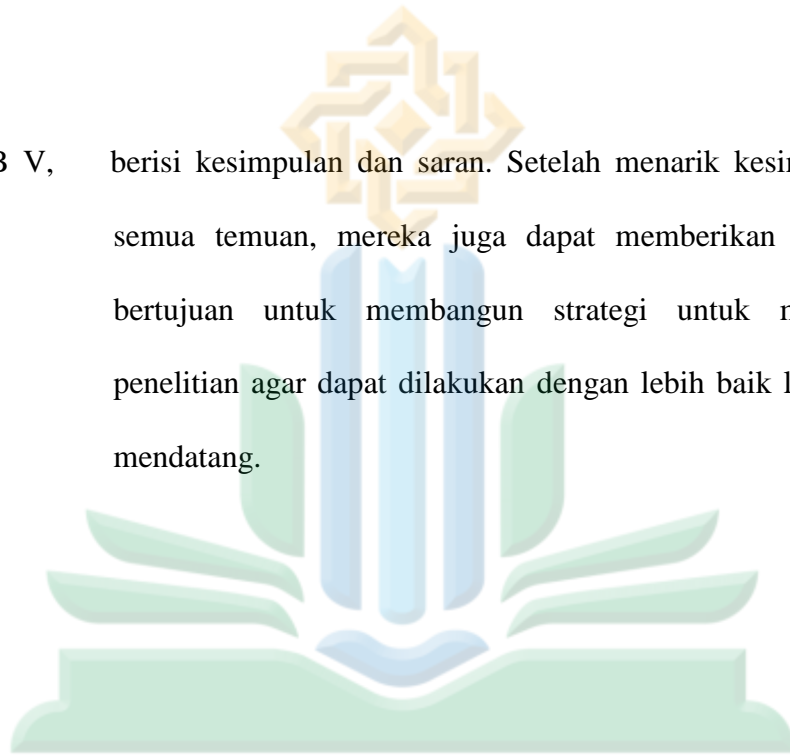
BAB II, teori – teori yang digunakan dalam penelitian yang menganalisis suatu masalah dibahas dalam landasan teori. Teori – teori ini termasuk teori yang digunakan saat menulis laporan Tugas Akhir tentang pengertian strategi, mutu pelayanan, penghimpunan dana masyarakat, dan Baitul maal wat Tamwil (BMT).

BAB III, yaitu mencakup informasi tentang metodologi penelitian. Bagian ini membahas metode yang di gunakan oleh para peneliti, lokasi penelitian, metode pengumpulan data, serta masalah keabsahan data.

BAB IV, menggambarkan fenomena penelitian, menampilkan data, menganalisis data dan membahas temuan penelitian.

¹⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah*, (Jember, IAIN Jember press, 2019), hlm. 91

BAB V, berisi kesimpulan dan saran. Setelah menarik kesimpulan dari semua temuan, mereka juga dapat memberikan saran yang bertujuan untuk membangun strategi untuk meningkatkan penelitian agar dapat dilakukan dengan lebih baik lagi di masa mendatang.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada sub bab ini menguraikan temuan penelitian sebelumnya tentang penelitian yang akan dilakukan. Selanjutnya membuat ringkasan penelitian yang sudah terpublikasi atau belum terpublikasi (Skripsi, tesis, disertasi, artikel yang dimuat pada jurnal ilmiah dan sebagainya) untuk menentukan seberapa inovatif dan posisi penelitian tersebut.¹⁷ Berikut adalah penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan :

1. Mohammad Holil, 2023 “Strategi Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan dan Pengembangan Kinerja di BMT NU Cabang Pujer Bondowoso”.

Fokus penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kinerja karyawan BMT NU cabang Pujer Bondowoso dan bagaimana pelatihan dan pengembangan dilakukan di sana. Menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian ini dilakukan di desa Pujer Bondowoso. Teknik pengumpulan data yang digunakan termasuk observasi, wawancara, dokumentasi, dan reduksi tampilan data, verifikasi, keabsahan teknik triangulasi, dan sumber.

Dalam penelitian ini ada dua metode pelatihan yang di gunakan. Yang pertama adalah pelatihan ditempat kerja, yang memungkinkan seluruh karyawan mempelajari pekerjaan dengan cara yang tepat untuk

¹⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Ilmiah IAIN Jember 2019*, (Jember IAIN Jember),46

meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap mereka. Yang kedua adalah pelatihan diluar tempat kerja, yang melibatkan pelatihan yang diberikan kepada karyawan khusus.¹⁸

Sedangkan Perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti dimana penelitian ini membahas tentang strategi meningkatkan kualitas kinerja karyawan melalui pelatihan dan pengembangan kinerja di bmt nu cabang pujer bondowoso sedangkan peneliti akan membahas tentang strategi peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember.

2. Sugiono dan Ela Masruroh, 2022 “Upaya Baitul maal Wat Tamwil (BMT) NU dalam Membangun Kepercayaan dan Loyalitas Anggota (Studi Kasus: BMT NU Cabang Grujungan Bondowoso)”. Penelitian dalam jurnal ini yaitu bagaimana upaya baitul maal wat tamwil (BMT) NU dalam membangun kepercayaan dan loyalitas anggota.

Hasil jurnal ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota, karena dengan percayanya anggota terhadap semua yang disediakan oleh pihak lembaga keuangan maka akan terbentuk anggota yang loyal maka lembaga keuangan harus Menciptakan Kualitas Layanan Yang Amanah Dan Profesional.

¹⁸ Deni Suwandhani, ”Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan”, (*Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*: Vol. 9 No. 1, 2018, UPI), 16.

Persamaan dalam jurnal ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti yaitu sama – sama mencari bagaimana agar anggota bisa banyak menabung/ loyal dalam lembaga tersebut.

Perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti yaitu jurnal ini berfokus pada kepercayaan dan loyalitas anggota sedangkan yang peneliti fokuskan yaitu pada peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat.

3. Dadin Solihin, 2022 “Manajemen Mutu di Koperasi Wanita Bunga Tanjung”.

Focus penelitian dalam jurnal ini adalah pertama, bagaimana menjalankan kebijakan disesuaikan secara situasional. Kedua bagaimana manajemen mutu atas kinerja Koperasi wanita bunga tanjung ?

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif dinamakan sebagai metode baru, karena belum lama populer. Berdasarkan filsafat postpositivisme, disebut metode postpositivisme. Karena proses penelitian lebih bersifat artistik (kurang terpola), metode ini juga disebut sebagai metode artistic. Selain itu, karena data yang dihasilkan dari penelitian lebih relevan untuk ditafsirkan dari pada data yang ditemukan dilapangan, metode ini juga disebut sebagai metode interpretive.¹⁹

Hasil penelitian di dalam jurnal ini bahwa sistem manajemen mutu Koperasi Wanita Bunga Tanjung belum dijalankan secara

¹⁹ Anggito A., & Setiawan J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).

maksimal, yakni belum terlaksana sesuai dengan rapat anggota, pengurus, pengawas, dan manager. Masing – masing unsur tersebut memiliki aneka ragam kemampuan dalam menjalankan kebijakan, manajemen kinerja bahkan kinerja keuangan.

Persamaan dalam jurnal penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif yang digunakan. Penelitian kualitatif mengumpulkan data deskriptif tentang kata – kata individu, baik tertulis maupun lisan, serta perilaku mereka.

Perbedaannya penelitian jurnal ini pembahasan tentang manajemen mutu yang mana pembahasannya lebih kepada tugas koperasi yang memiliki tugas membangkitkan, menghimpun mengkoordinasi dan mengembangkan potensi yang dimiliki agar menjadi kekuatan untuk meningkatkan taraf hidup anggotanya. Sedangkan penelitian penulis peningkatan mutu pelayanan dalam menghimpun dana masyarakat.

4. Fujy Astuti, 2022 “Analisis Peningkatan Mutu dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Unit Simalingkar Medan”.²⁰

Adapun focus masalah pada penelitian ini adalah bagaimana proses layanan pada PT BRI Unit Simalingkar Medan dan Strategi untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat.

²⁰ Fujy Astuti, 2022 “Analisis Peningkatan Mutu Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan) Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Simalingkar Medan” *Jurnal Ekonomi Bisnis Digital* Vol.1 No.2 (2022) : 1-5

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode analisis kualitatif deskriptif. Penelitian lapangan, juga dikenal sebagai “*field research*” yang mana jenis penelitiannya dilakukan secara menyeluruh, mendalam terhadap suatu subyek dengan melihatnya sebagai kasus. Secara umum penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti secara rinci bagaimana prosedur mutu pelayanan kepada anggota pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Unit simalingkar Medan. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari data primer dan sekunder, yang dikumpulkan melalui metode observasi dan wawancara.

Hasil dari analisis ini adalah pertama, pelaksanaan Mutu Pelayanan yang selama ini terjadi pada PT. Bank BRI Unit simalingkar medan sudah dilakukan sesuai dengan standart dan prosedur yang berlaku. Kedua, strategi yang di gunakan dalam meningkatkan anggota agar menabung pada PT. Bank BRI Simalingkar medan adalah strategi promosi, strategi jemput bola, dan menjaga hubungan baik dengan anggota.

Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti adalah objek kajiannya sama – sama membahas mengenai strategi usaha menghimpun dana masyarakat serta keduanya menggunakan metode kualitatif deskriptif.

Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yakni, pada jurnal ini lebih membahas pada analisisnya

dalam lembaga keuangan PT. Bank Rakyat Indonesia sedangkan peneliti lebih kepada strategi peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di BMT UGT Nusantara

5. Puspita Okta Bella, 2022 “Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Produk Tabungan Haji pada Bank Panin Dubai Syariah Cabang Palembang”.

Traskip wawancara, catatan data di lapangan, foto – foto dokumen pribadi, nota, dan catatan lainnya dari subjek penelitian adalah contoh data deskriptif yang digunakan dalam artikel jurnal ini.

Hasil dari kesimpulan penelitian ini yaitu PT. Bank Panin dubai syariah cabang palembang telah berhasil melaksanakan berbagai program pengembangan kinerja sumber daya manusia, termasuk pelatihan, pendidikan, seminar, magang, dan lain sebagainya. Dimana kegiatan ini memiliki banyak manfaat bagi karyawan, termasuk meningkatkan produktivitas, profesionalisme, kemampuan, keterampilan, dan keahlian mereka. PT. Bank Panin Dubai tidak hanya mengembangkan sumber daya manusianya, tetapi juga berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada anggotanya dengan menerapkan strategi Cross Selling, Up Selling, Role Play, dan melayani anggota dengan sepenuh hati. PT. Bank panin dubai juga berusaha untuk meningkatkan kualitas produk tabungan hajinya dengan menawarkan layanan kerumah dan pendampingan kepada pelanggan mulai dari awal pembukaan rekening tabungan hingga mendapatkan nomor kursi pemberangkatan haji. Karena tingkat produktivitas karyawan yang lebih tinggi, kinerja dan layanan yang

diberikan akan lebih baik sehingga lebih banyak anggota yang tertarik untuk melakukan transaksi keuangan dengan lembaga keuangan.²¹

Persamaan dalam artikel jurnal ini yaitu problematika strategi pelayanannya dan juga metode yang digunakan.

Tetapi jurnal ini juga memiliki perbedaan dengan peneliti lakukan yakni dalam jurnal ini strategi mutu pelayanan lebih kepada produk tabungan sedangkan yang di teliti oleh peneliti yaitu lebih kepada penghimpunan dana.

6. Ahmad Reza Rifa'i Budiman, 2022 “Efektivitas Penghimpunan dan Pendistribusian Dana Zakat Digital Pada Masa Pandemi (Studi pada BAZNAZ Kota Bandar Lampung)”.

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penghimpunan dana melalui zakat digital mengalami peningkatan status keuangan BAZNAZ kota bandar lampung dapat dilihat dari persentase efektivitasnya pada tahun 2020 sebesar 85.05% yang menunjukkan bahwa kota tersebut berada di kategori efektif. Kemudian pada tahun 2021, kota tersebut mendapatkan persentase 100% yang menunjukkan bahwa kota tersebut telah melampaui target yang diharapkan selama pandemi. Berdasarkan hasil perhitungan *Allocation to Collection Ratio* (ACR). Selanjutnya evaluasi menunjukkan bahwa program BAZNAZ kota bandar lampung selama pandemi telah berhasil di distribusikan.²²

²¹ Puspita Okta Bella, “Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Produk Tabungan Haji pada Bank Panin Dubai Syariah Cabang Palembang” (*Jurnal Makesya* Vol.02 No.1, 2022)

²² Ahmad Reza Rifa'i Budiman, “Efektivitas Penghimpunan dan Pendistribusian Dana Zakat Digital Pada Masa Pandemi (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung 2022), 81

Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti dimana penelitian ini akan membahas mengenai penghimpunan dana pada masyarakat.

Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini yaitu metode penelitiannya yang mana metode ini menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti menggunakan metode kualitatif.

7. Iro Datul Izzah, 2023 “Strategi Pemasaran Pembiayaan *RHAN* Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus BMT NU Jatim Cabang Tanggul)”.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi dengan jenis penelitian studi lapangan. Dengan analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data (kesimpulan). Keabsahan data menggunakan triangulasi teknik dan sumber.

Hasil dari penelitian ini yaitu : 1. Strategi pemasaran pembiayaan rahn yang digunakan ialah strategi bauran pemasaran (marketing mix) dengan menggunakan 7P yaitu strategi produk, strategi harga, strategi tempat, strategi promosi, strategi orang, strategi bukti fisik, strategi proses. 2. Pemasaran pembiayaan rahn sudah sesuai dengan prinsip – prinsip ekonomi islam yang terbagi menjadi 3 yaitu prinsip ketauhidtan, prindip khilafah, dan prinsip keadilan. Seperti dengan adanya

pengakadan yang dilakukan antara kedua belah pihak yang saling setuju/sepakat, untuk penerapan kehati – hatian dalam islam.

Dari hasil penelitian di atas terdapat persamaan yaitu penelitian yang digunakan dalam skripsi dan yang digunakan oleh peneliti sama – sama menggunakan jenis penelitian kualitatif dan perbedaan pada skripsi ini dan yang peneliti teliti gunakan di keabsahan data yaitu skripsi ini menggunakan triangulasi teknik dan sumber sedangkan peneliti menggunakan triangulasi sumber saja.²³

8. Farizal Agustian, 2021 “Analisis Strategi Pelayanan BMT UGT Nusantara Capem Sokobanah dalam Menghadapi Persaingan”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan BMT UGT Nusantara dalam konteks persaingan lembaga keuangan.

Hasil dalam jurnal ini adalah bahwa BMT UGT Nusantara mengutamakan konsep pelayanan agar anggota puas dan manajemen yang baik berdasarkan ajaran islam saat membuat strategi pelayanan. Menjalankan konsep yang matang, kemudian kembali ke visi, misi dan tujuan BMT terkemuka untuk mencapai pencapaian dan memberikan layanan prima untuk mencapai kepuasan anggota. Melakukan pertemuan setiap awal bulan untuk menilai kinerja bulan sebelumnya. Kemudian dalam menghadapi persaingan, BMT memperkuat sumber daya manusianya untuk dapat mengikuti kemajuan.²⁴

²³ Iro Datul Izzah, “Strategi Pemasaran Pembiayaan Rahn Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada BMT NU Cabang Tanggul)”, (Skripsi, UIN KHAS Jember, 2023), 7.

²⁴ Farizal Agustian “Analisis Strategi Pelayanan BMT UGT Sidogiri Capem Sokobanah Dalam Menghadapi Persaingan”, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol.1, No.2 (2021): 41-48.

Penelitian ini dan penelitian yang akan datang sama – sama membahas strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan keduanya menggunakan metode kualitatif.

Perbedaannya penelitian ini membahas tentang analisis strategi pelayanan BMT UGT Nusantara dalam menghadapi persaingan sedangkan penelitian penulis membahas strategi peningkatan mutu pelayanan dalam menghimpun dana masyarakat.

9. Yennie Oktavia dan Rinto Alexandro, 2020 “Efektivitas *Customer Service* (CS) dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota penabung di Bank Muamalat Cabang Palangkaraya”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif layanan pelanggan dapat meningkatkan loyalitas penabung di bank muamalat indonesia cabang palangkaraya.

Hasilnya menunjukkan bahwa anggota yang pernah menjadi anggota Bank Muamalat Indonesia cabang Palangkaraya masih cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh bank dan bagian pelayanan. Customer service melayani dengan penuh kesabaran dan ketelatenan, jika ada anggota yang bertanya didengarkan baik-baik dan dijawab pula dengan baik-baik. Ini menunjukkan layanan yang baik kepada anggota.

Persamaan dalam jurnal ini sama – sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut temuan penelitian ini, karena peran *Customer Service* (CS) bagi anggota sangat penting, pelayanan harus ditingkatkan dan dipertahankan. Terutama berlaku mengingat ketatnya

persaingan di dunia lembaga keuangan dan kenyataan bahwa CS berfungsi sebagai penghubung antara lembaga keuangan dan anggota.²⁵

Perbedaan jurnal dalam penelitian ini adalah variabel yang digunakan yaitu membahas Efektivitas Customer Service (CS) dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Menabung pada Bank muamalat cabang palangkaraya sedangkan variabel peneliti yaitu strategi peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari Jember.

10. Silfiana, 2023 “Penerapan Layanan Berbasis Jamaah (LASISMA) tanpa Jaminan Dengan Akad Al-Qardul Hasan Pada Nasabah BMT NU Cabang Glenmore Banyuwangi”.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian field research. Penentuan subyek menggunakan teknik purposive. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data meliputi tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Hasil dari kesimpulan skripsi ini yaitu : 1. Dalam prosedur pembiayaan lasisma sendiri tergolong sangat mudah dan fleksibel. Sebagai mitra atau nasabah cukup dengan memenuhi persyaratan yang sudah menjadi ketentuan dari BMT NU Cabang Glenmore. 2. Kendala yang dihadapi yaitu pembiayaan lasisma yang tidak sesuai dengan

²⁵ Yenni Octavia Dan Rinto Alexandro, “Efektivitas Cutomer Service (Cs) Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Penabung Pada Bank Muamalat Cabang Palangkaraya”, *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Administrasi*, Vol.4, No.1 (2020): 1-15.

rencana, yang mana pembiayaan ini biasanya digunakan sebagai kebutuhan konsumtif. Yang selanjutnya kendala kredit macet dimana mitra atau nasabah melakukan keterlambatan pembayaran angsuran dikarenakan tidak lancarnya usaha mitra atau nasabah.

Persamaan dalam skripsi ini yaitu metode penelitian kualitatif yang digunakan dan perbedaannya terdapat pada jenis penelitian. Yang digunakan oleh hasil skripsi ini yaitu fielda research sedangkan yang peneliti gunakan adalah jenis penelitian deskriptif.²⁶

Tabel 2.1

Mapping Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Judul, dan Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Mohammad Holil, 2023 “Strategi Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan dan Pengembangan Kinerja di BMT NU cabang Pujer Bondowoso”.	Persamaan dalam penelitian ini dengan peneliti yaitu penerapan berupa metode <i>on the job training</i> yang merupakan pelatihan dilakukan ditempat kerja, dimana seluruh karyawan mempelajari pekerjaan dengan pelaksanaan secara akurat guna meningkatkan keterampilan, pengetahuan dan sikap karyawan serta metode <i>off the job training</i> yang merupakan suatu proses pelatihan	Sedangkan Perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti dimana penelitian ini membahas tentang Strategi Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan dan Pengembangan Kinerja di BMT NU cabang Pujer Bondowoso sedangkan peneliti akan membahas tentang strategi peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun

²⁶ Silfiana, ”Penerapan Layanan Berbasis Jamaah (Lasisma) Tanpa Jaminan dengan Akad Al-Qadrul Hasan Pada Nasabah BMT NU Cabang Glenmore Banyuwangi” (Skripsi, UIN KHAS Jember, 2023), 8.

		yang dilaksanakan diluar tempat kerja dan memberikan materi – materi khusus kepada karyawan.	dana masyarakat di BMT UGT Nusantara cabang Bangsalsari Jember.
2.	Sugiono dan Ela Masruroh, 2022 “Upaya Baitul maal Wat Tamwil (BMT) NU dalam Membangun Kepercayaan dan Loyalitas Anggota (Studi Kasus: BMT NU Cabang Grujugan Bondowoso)”.	Persamaan dalam jurnal ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti yaitu sama – sama mencari bagaimana agar anggota bisa banyak menabung/ loyal dalam lembaga tersebut.	Perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan di teliti oleh peneliti yaitu jurnal ini berfokus pada kepercayaan dan loyalitas anggota sedangkan yang peneliti fokuskan yaitu pada peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat.
3.	Dadin Solihin, 2022 “Manajemen Mutu di Koperasi Wanita Bungan Tanjung”.	Persamaan dalam jurnal penelitian ini yaitu metode penelitian yang digunakan metode penelitian Kualitatif. Dimana metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang di amati.	Perbedaannya penelitian jurnal ini pembahasan tentang manajemen mutu yang mana pembahasannya lebih kepada tugas koperasi yang memiliki tugas membangkitkan, menghimpun mengkoordinasi dan mengembangkan potensi yang dimiliki agar menjadi kekuatan untuk meningkatkan taraf hidup anggotanya. Sedangkan penelitian penulis peningkatan mutu pelayanan dalam menghimpun dana masyarakat.
4.	Fujy Astuti, 2022 “Analisis	Persamaan dalam	Sedangkan

	Peningkatan Mutu dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Unit Simalingkar Medan”	penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti adalah objek kajiannya sama – sama membahas mengenai strategi usaha menghimpun dana masyarakat serta sama – sama menggunakan metode kualitatif deskriptif.	perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yakni, pada jurnal ini lebih membahas pada analisisnya dalam lembaga keuangan PT. Bank Rakyat Indonesia sedangkan peneliti lebih kepada strategi peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di BMT UGT Nusantara
5.	Puspita Okta Bella, 2022 “Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Produk Tabungan Haji pada Bank Panin Dubai Syariah Cabang Palembang”.	Persamaan dalam artikel jurnal ini yaitu problematika strategi pelayanannya dan juga Metode yang digunakan.	Tetapi jurnal ini juga memiliki perbedaan dengan peneliti lakukan yakni dalam jurnal ini strategi mutu pelayanan lebih kepada produk tabungan sedangkan yang di teliti oleh peneliti yaitu lebih kepada penghimpunan dana.
6.	Ahmad Reza Rifa’i Budiman, 2022 “Efektivitas Penghimpunan dan Pendistribusian Dana Zakat Digital Pada Masa Pandemi (Studi pada BAZNAZ Kota Bandar Lampung)”.	Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti dimana penelitian ini akan membahas mengenai penghimpunan dana pada masyarakat.	Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini yaitu metode penelitiannya yang mana metode ini menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti menggunakan metode kualitatif.
7.	Iro Datul Izzah, 2023 “Strategi Pemasaran Pembiayaan RHAN Dalam Perspektif Ekonomi Islam	Dari hasil penelitian di atas terdapat persamaan yaitu penelitian yang	perbedaan pada skripsi ini dan yang peneliti teliti gunakan di

	(Studi Kasus BMT NU Jatim Cabang Tanggul)" .	digunakan dalam skripsi dan yang digunakan oleh peneliti sama – sama menggunakan jenis penelitian kualitatif dan	keabsahan data yaitu skripsi ini menggunakan triangulasi teknik dan sumber sedangkan peneliti menggunakan triangulasi sumber saja.
8.	Farizal Agustian, 2021 “Analisis Strategi Pelayanan BMT UGT Nusantara Capem Sokobanah dalam Menghadapi Persaingan”.	Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti adalah sama – sama membahas tentang strategi peningkatan mutu pelayanan dan keduanya menggunakan metode kualitatif.	Perbedaannya penelitian ini membahas tentang analisis strategi pelayanan BMT UGT Nusantara dalam menghadapi persaingan sedangkan penelitian penulis membahas strategi peningkatan mutu pelayanan dalam menghimpun dana masyarakat.
9.	Yennie Oktavia dan Rinto Alexandro, 2020 “Efektivitas <i>Customer Service</i> (CS) dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota penabung di Bank Muamalat Cabang Palangkaraya”.	Persamaan dalam jurnal ini sama – sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan penemuan penelitian ini peran <i>customer service</i> (CS) bagi anggota sangat penting, sehingga pelayanan menjadi hal yang harus terus ditingkatkan dan dipertahankan, terutama mengingat ketatnya persaingan di dunia keuangan dan kenyataan bahwa <i>Customer Service</i> (CS) berfungsi sebagai penghubung antara	Perbedaan jurnal dalam penelitian ini adalah variabel yang digunakan yaitu membahas Efektivitas <i>Customer Service</i> (CS) dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Menabung pada Bank muamalat cabang palangkaraya sedangkan variabel peneliti yaitu strategi peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari Jember.

		lembaga keuangan dengan anggota.	
10.	Silfiana, 2023 “Penerapan Layanan Berbasis Jamaah (LASISMA) tanpa Jaminan Dengan Akad Al-Qardul Hasan Pada Nasabah BMT NU Cabang Glenmore Banyuwangi”.	Persamaan dalam skripsi ini yaitu metode penelitian kualitatif yang digunakan	Perbedaannya terdapat pada jenis penelitian. Yang digunakan oleh hasil skripsi ini yaitu fielda research sedangkan yang peneliti gunakan adalah jenis penelitian deskriptif.

Sumber : Diolah oleh peneliti

Dari data penelitian terdahulu diatas, terdapat perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan ini dalam segi objek penelitian, metodologi penelitian.

B. Kajian Teori

pada bagian ini akan dibahas teori yang akan digunakan peneliti sebagai bahan rujukan dan perspektif untuk melakukan penelitian ini. pembahasan teori yang lebih mendalam dan menyeluruh akan membantu peneliti memperdalam pemahaman tentang masalah yang akan dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, teori ditempatkan sebagai perspektif atau pisau analisis untuk diuji.²⁷

²⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, (Jember, IAIN Jember Press, 2019), 46

1. Strategi

a. Pengertian Strategi

Strategi berasal dari kata Yunani “strategos” yang berasal dari kata “stratus” (militer) dan “ag” (kepemimpinan) yang di definisikan oleh Ismail Sholihin atau didefinisikan sebagai rencana tindakan yang menguraikan bagaimana mencapai tujuan yang di tetapkan.²⁸ Strategi adalah pola yang mencakup strategi yang direncanakan dan strategi yang tidak dimasukkan ke dalam rencana tetapi tetap dipertimbangkan oleh perusahaan untuk diterapkan.²⁹

Menurut Greek Wrfter Xenophone, strategi adalah mengetahui bisnis apa yang harus dilakukannya. Menurut definisi ini, strategi memerlukan pemahaman tentang bisnis, tujuan masa depan, dan arah tindakan. Selain itu, definisi ini menekankan hubungan antara kepemimpinan dan formulasi strategi.³⁰

Menurut Wright, strategi adalah alat atau tindakan yang digunakan untuk mencapai kinerja yang sesuai dengan tujuan dan misi perusahaan.³¹

Menurut siagian juga menyatakan strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen

²⁸ Ahmad, *Manajemen Strategis* (Makassar : Nass Media Pustaka, 2020), 1

²⁹ Ismail Solihin, *Manajemen Strategi*, (Bandung: PT Gelora Aksara Pratama, 2012),64

³⁰ Kosasih, *Manajemen Strategik*, (Surabaya : Cipta Media Nusantara, 2021),3

³¹ Steven Tubagus, *Strategi Pembelajaran Pendidikan Agama Kristen*,(Sumatera Barat:PT.Insan Cendekia Mandiri,2021), 7

puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut.³²

Jadi bisa di simpulkan bahwa strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan suatu gagasan, rencana, dan melakukan tugas dalam jangka waktu tertentu dengan cara yang tepat dan terorganisir di suatu perusahaan.

b. Tujuan Strategi

Strategi dibuat berdasarkan tujuan tertentu. Strategi dapat berfungsi sebagai jalan menuju keberhasilan suatu rencana.

Menurut priharto sugi, ada 6 tujuan strategi. Sebagai berikut :

- 1) Menentukan tujuan jangka panjang perusahaan yang akan dicapai.
- 2) Membantu perusahaan menyesuaikan diri dengan perusahaan lain.
- 3) Meningkatkan efektivitas kinerja bisnis.
- 4) Menerapkan dan mengevaluasi metode yang telah diputuskan.
- 5) Membangun cara baru untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan luar.
- 6) Meneliti kekuatan dan kelemahan, serta peluang dan ancaman untuk bisnis yang menguntungkan.

2. Mutu Pelayanan

a. Pengertian Mutu Pelayanan

Secara umum pengertian dari mutu pelayanan adalah kemampuan untuk mengatur, membuat, dan memberikan produk

³² Hery Suprpto, "Analisis Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan Antar Jasa Penginapan Di Kota Lamongan." *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, Vol 4, No 3(2019): 1050

yang sangat bermanfaat bagi anggota. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan sebagai jaminan ketersediaan produk, biaya administrasi yang lebih rendah, lebih hemat, ketepatan waktu memungkinkan waktu tunggu yang lebih pendek dan layanan yang optimal, juga kemampuan menciptakan kepuasan dan perasaan tenang bagi anggota.³³

Untuk mendapatkan keuntungan bagi lembaga keuangan, khususnya Baitul Maal wa Tamwil, ada hubungan erat antara kualitas produk dan layanan dengan kepuasan anggota/konsumen.

Kualitas yang tinggi akan menghasilkan kepuasan anggota, jadi definisi kualitas berpusat pada memenuhi kebutuhan anggota. Lembaga keuangan yang berkualitas ialah lembaga yang memberikan sebagian besar tercapainya kebutuhan anggota sepanjang waktu.³⁴

Menurut chandra dan adriana mutu pelayanan adalah kombinasi antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan.³⁵

Indikator menurut chandra dan adriana yaitu : dalam sebuah penelitian tentang kualitas pelayanan yang dilakukan oleh parasuraman yang melibatkan 800 pelanggan (yang dibagi dalam 4

³³ Dina, Amelia Ratna S. 2016. “Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan Ib Widi’ah) Di Bprs Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal. (Diploma Thesis, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto,2016),41

³⁴ Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2005),3

³⁵ Muhammad Tho’in,”Pengaruh Faktor – Faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Anggota Di Baitul Mal Wat Tamwil (Bmt) Tekun Karanggede Boyolali,”*Jurnal Muqtasid*, Vol.2, No.1(2011): 80

perusahaan) yang berusia 25 tahun, dapat ditemukan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan :

1) Berwujud (*Tangible*)

Ini adalah kemampuan suatu organisasi untuk menunjukkan kepada orang lain bahwa mereka ada. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini mencakup fasilitas fisik (seperti gedung, atau gudang) peralatan dan peralatan yang digunakan (teknologi) dan penampilan karyawannya.

2) Keandalan (*Reability*)

Adalah kemampuan kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat dan terpercaya sesuai dengan janjinya. Kinerja perusahaan harus sesuai dengan harapan pelanggan, yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap yang ramah, dan akurasi yang tinggi..

3) Ketanggapan (*responsiveness*)

Yakni uatu kebijakan yang bertujuan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat serta informasi yang jelas kepada pelanggan. Salah satu tanggapan negatif

terhadap kualitas pelayanan adalah membiarkan pelanggan menunggu.

4) Janimanan (*assurance*)

Beberapa komponen jaminan adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan, dan sopan santun, serta kemampuan pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan..

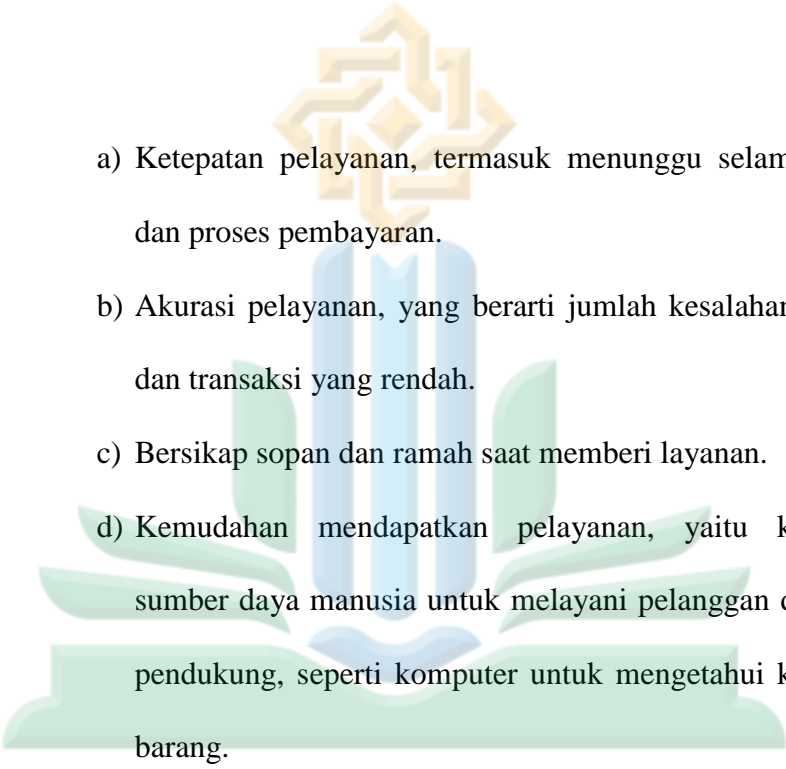
5) Empati (*empathy*)

Maknanya berarti memberikan perhatian yang tulus dan personal kepada pelanggan dengan mempertimbangkan keinginan pelanggan. Di mana suatu perusahaan diharapkan memahami dan memahami pelanggan, memahami kebutuhan khusus pelanggan, dan menyediakan jam kerja yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.³⁶

Indikator menurut Tjiptono yaitu dalam kualitas pelayanan yang baik terdapat beberapa kriteria pelayanan, antara lain sebagai berikut :

³⁶ Untung Sri Widodo, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Anggota" *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol.10, No.2 (oktober 2010),166

- 
- a) Ketepatan pelayanan, termasuk menunggu selama transaksi dan proses pembayaran.
- b) Akurasi pelayanan, yang berarti jumlah kesalahan pelayanan dan transaksi yang rendah.
- c) Bersikap sopan dan ramah saat memberi layanan.
- d) Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu ketersediaan sumber daya manusia untuk melayani pelanggan dan fasilitas pendukung, seperti komputer untuk mengetahui ketersediaan barang.
- e) Kenyamanan pelanggan : tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, kebersihan dan ketersediaan informasi..

Menurut Goetsch dan Davis, menyatakan bahwa: kualitas pelayanan berkaitan dengan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan dianggap berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap bagaimana karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.³⁷

Indikator menurut Parasuran, Zeithaml dan Beri yaitu dalam kualitas pelayanan yang baik terdapat beberapa kriteria pelayanan, antara lain sebagai berikut :

³⁷ Amrullah, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda", *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, Vol.13, No.2(2016), 103



1) Untuk dimensi *tangible* (Berwujud) terdiri atas indikator :

- a) Cara karyawan melayani anggota
- b) Kenyamanan tempat untuk memberikan pelayanan
- c) Kedisiplinan karyawan
- d) Kemudahan proses dan kemudahan menggunakan layanan
- e) Pemanfaatan alat bantu dalam pelayanan

2) Untuk dimensi *Reliability* (kehandalan), terdiri atas indikator :

- a) Kecermatan karyawan dalam memberikan layanan anggota

b) Memiliki peraturan pelayanan yang jelas

c) Kemampuan staf untuk menggunakan alat bantu selama proses pelayanan

3) Untuk dimensi *responsiveness* (respon/ketanggapan) terdiri atas indikator :

- a) Merespon dengan Sikap yang baik dan sopan
- b) Melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
- c) Semua keluhan direspon oleh karyawan

4) Untuk dimensi *assurance* (jaminan) terdiri atas indikator :

- a) Mendahulukan kepentingan anggota
- b) Karyawan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- c) Karyawan memberikan jaminan bahwa biaya tidak akan meningkat.

5) Untuk dimensi *emphaty* (empati), terdiri atas indikator :

- a) Menjaga silaturahmi yang baik dengan anggota
- b) Melayani dengan sikap ramah, sopan dan santun
- c) Melayani dengan tidak membeda – bedakan agama, ras, suku, dll.

b. Faktor Pendukung Mutu Pelayanan

Lembaga keuangan harus mematuhi berbagai aturan berdasarkan sarana dan prasarana yang tersedia untuk memberikan layanan yang baik kepada anggota.³⁸ Dalam hal ini, institusi

keuangan menetapkan standar untuk menentukan kualitas layanan yang baik, selain faktor eksternal yang mempengaruhi kualitas layanan secara tidak langsung, seperti :

- 1) Komponen manusia yang menyediakan layanan. Karyawan yang membantu anggota harus dapat berkomunikasi dengan baik, bersikap sopan dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang cepat dan tepat.
 - 2) Tersedianya alat yang mendukung manajemen lembaga keuangan. Perusahaan harus memiliki bangunan dan infastruktur yang berteknologi tinggi.
- c. Elemen pengembangan sumber daya manusia yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

³⁸ Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Madura: Duta Media Publishing, 2020), 25-26.

Tiga fungsi utama dalam pengembangan SDM, yaitu Training & Development; Organizational Development dan Career Development. Akibatnya untuk meningkatkan sumber daya manusia Universitas Puang Rimagilatung, langkah – langkah berikut harus dilakukan :

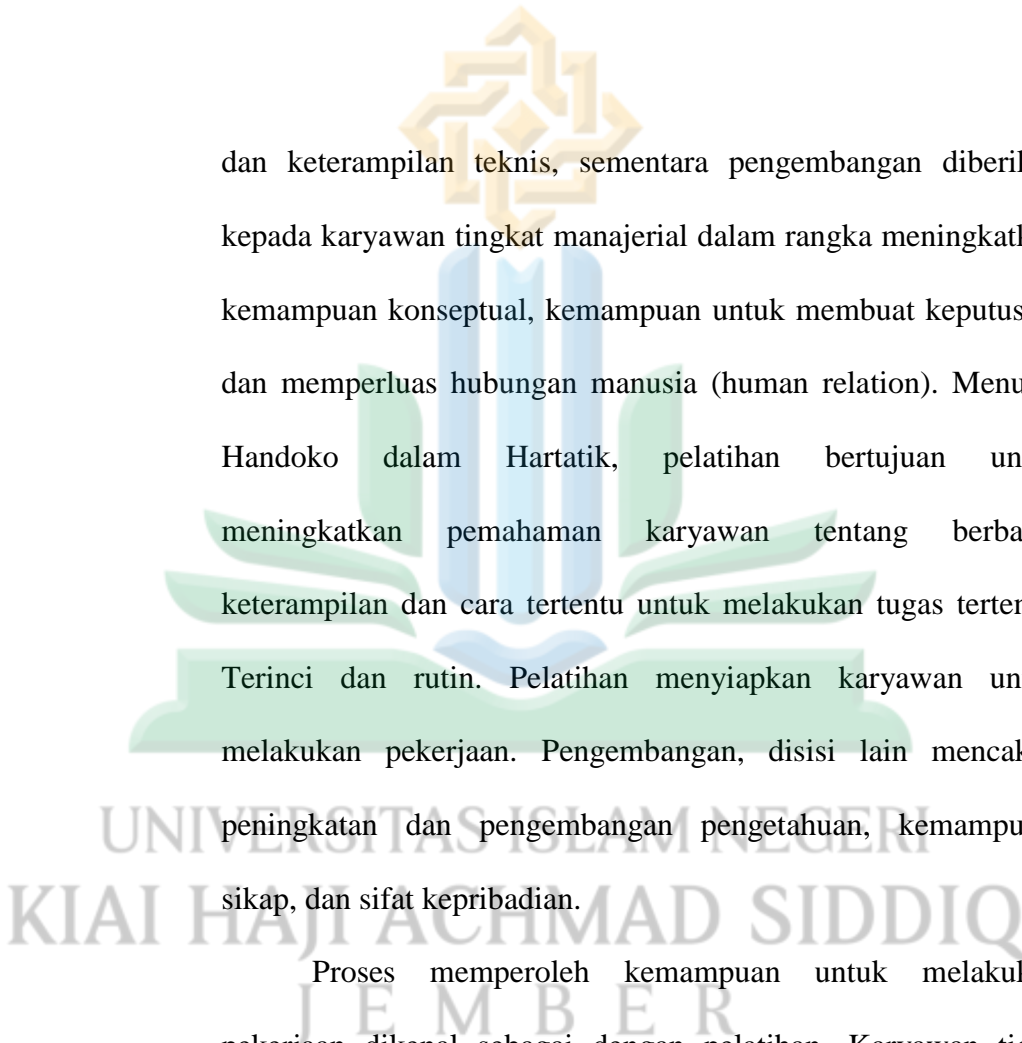
1) Pelatihan dan Pengembangan Karyawan

Pelatihan biasanya mencakup memberi karyawan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melakukan tugas atau pekerjaan dengan cara yang lebih baik. Disisi lain kegiatan pengembangan, berfokus pada mempersiapkan karyawan untuk tanggung jawab di masa depan dan meningkatkan kemampuan mereka saat ini untuk melakukan tugas mereka.³⁹

Pelatihan berfokus pada membantu kinerja karyawan dalam pekerjaan mereka saat ini, sedangkan pengembangan mengacu pada pendidikan formal, pengalaman kerja, hubungan dengan rekan kerja, dan penaksiran kepribadian serta kemampuan yang dapat membantu karyawan mempersiapkan masa depan mereka.

Menurut Mangkunegara, istilah pelatihan dimaksudkan untuk membantu karyawan pelaksana memperoleh pengetahuan

³⁹ Darmawan Sanusi, Andi Agustang, Andi Muhammad Idkhan, “Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Di Universitas Puangrimaggalatung Sengkang”, Jurnal Governance And Politics (JGP), Vol 1, Nomor 2, Tahun 2021 E-ISSN: 2776-3471



dan keterampilan teknis, sementara pengembangan diberikan kepada karyawan tingkat manajerial dalam rangka meningkatkan kemampuan konseptual, kemampuan untuk membuat keputusan, dan memperluas hubungan manusia (human relation). Menurut Handoko dalam Hartatik, pelatihan bertujuan untuk meningkatkan pemahaman karyawan tentang berbagai keterampilan dan cara tertentu untuk melakukan tugas tertentu, Terinci dan rutin. Pelatihan menyiapkan karyawan untuk melakukan pekerjaan. Pengembangan, disisi lain mencakup peningkatan dan pengembangan pengetahuan, kemampuan, sikap, dan sifat kepribadian.

Proses memperoleh kemampuan untuk melakukan pekerjaan dikenal sebagai dengan pelatihan. Karyawan tidak memiliki keterampilan yang cukup mungkin berkinerja buruk dan membuat kesalahan yang merugikan. Pelatihan memberi karyawan pengetahuan dan keterampilan tertentu yang dapat digunakan di tempat kerja mereka saat ini.⁴⁰

Salah satu usaha meningkatkan kualitas sumber daya manusia di dunia kerja adalah pelatihan, yang didefinisikan oleh Garry Dasler sebagai “proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang. Keterampilan dasar mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka”. Karyawan baru baik maupun

⁴⁰ Daniel Adi Setya Rahardjo, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Semarang : Yayasan Prima Agus Teknik, 2022), 115

yang sudah lama harus mengikuti pelatihan karena tuntutan pekerjaan dapat berubah karena perubahan lingkungan kerja, strategi dan faktor lain. Marzuki menjelaskan pelatihan sebagai pemberian pengalaman atau instruksi kepada seseorang untuk mengembangkan tingkah laku (pengetahuan, skil, dan sikap) untuk mencapai tujuan. Pelatihan adalah peristiwa pembelajaran yang dirancang secara sistematis dan relatif di tempat kerja.⁴¹

Daya saing organisasi, integritas kinerja, dan manajemen pengetahuan adalah semua aspek pelatihan. Sebagai besar organisasi menghabiskan banyak uang untuk pelatihan. Namun, seringkali dilihat secara taktis aripada strategis karena manajemen tingkat atas tidak jelas tentang apa yang diinginkan dari pelatihan. Akibatnya, mereka tidak dapat menghubungkan pelatihan dengan strategi dan tujuan organisasi.⁴² Kegiatan pelatihan membantu untuk :

- a) Mengembangkan keterampilan karyawan baru
- b) Mendorong perubahan
- c) Mempromosikan pembelajaran berkelanjutan
- d) Membuat dan berbagi pengetahuan baru
- e) Memfasilitasi komunikasi dan
- f) Meningkatkan retensi karyawan

⁴¹ Sofyan Tsauri, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jember: STAIN Jember Press, 2013), 74-75

⁴² Daniel Adi Setya Rahardjo, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2022), 116

Tujuan dan prioritas pelatihan : setelah kebutuhan pelatihan telah diidentifikasi dengan menggunakan analisis yang tepat, tujuan dan prioritas pelatihan dapat diterapkan dengan ‘analisis kesenjangan’, yang menunjukkan jarak antara tempat organisasi dengan kemampuan karyawannya dan tempat yang diperlukan. Tujuan dan prioritas pelatihan ditetapkan untuk menutup kesenjangan.⁴³ Tiga jenis tujuan pelatihan dapat ditetapkan :

- a) Pengetahuan : memberikan informasi secara detail dan kognitif kepada peserta pelatihan
- b) Keterampilan : mengembangkan perubahan perilaku dalam cara pekerjaan dan berbagai persyaratan tugas dilakukan
- c) Sikap : menciptakan minat dan kesadaran akan pentingnya pelatihan.

2) Pengembangan organisasi

Menurut Sinamora mengemukakan pengertian pengembangan (*Development*) adalah penyiapan individu – individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau yang lebih tinggi dalam organisasi. Sedangkan Moekijat mengemukakan pengertian pengembangan sebagai berikut : pengembangan berarti hal – hal yang berlainan bagi ahli dibidang ini, akan tetapi pada dasarnya pengembangan merupakan suatu

⁴³ Daniel Adi Setya Rahardjo, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2022), 120

metode untuk memudahkan perubahan dan pengembangan dalam orang – orang (misalnya dalam gaya, nilai dan keterampilan), dalam teknologi (misalnya dalam kesederhanaan yang lebih besar dalam kompleksitas) dan dalam peranan.⁴⁴ Desler mengatakan bahwa Pengembangan organisasi memiliki beberapa karakteristik khusus, diantaranya:

- 1) Biasanya melibatkan penelitian tindakan, yang berarti mengumpulkan data tentang kelompok, departemen atau organisasi dan memberi informasi kembali kepada karyawan sehingga mereka dapat menganalisis dan mengembangkan hipotesis mengenai masalah yang mungkin terjadi.
- 2) Pengembangan organisasi menerapkan ilmu pengetahuan perilaku (*behavioral science knowledge*) untuk meningkatkan efektivitas organisasi.
- 3) Pengembangan organisasi mengubah organisasi menuju arah tertentu ke arah pemberdayaan (*empowerment*), meningkatkan pemecahan masalah, daya tanggap, kualitas kerja dan efektivitas.⁴⁵

3) Intervensi Pengembangan organisasi

Menurut Aprinto Pengembangan organisasi merupakan manajemen perubahan. Tindakan melakukan perubahan inilah

⁴⁴ Sofyan Tsauri, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jember: Stain Jember Press, 2013), 98-99

⁴⁵ Darmawan Sanusi, Andi Agustang, Andi Muhammad Idkhan, “Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Di Universitas Puangrimaggalatung Sengkang”, *Jurnal Governance And Politics (JGP)*, Vol 1, Nomor 2, Tahun 2021 E-ISSN: 2776-3471, hlm 107

yang dimaksud dengan intervensi. Tindakan tersebut yang mengubah dinamika bagaimana karyawan bekerja dan berinteraksi satu sama lain. Hubungan kerja antar karyawan dikaitkan dengan intervensi interpersonal. Pengembangan organisasi bertujuan untuk meningkatkan hubungan antar individu, kelompok individu, dan bagian organisasi.

3. Menghimpun Dana Masyarakat

Menghimpun dana masyarakat merupakan kegiatan usaha lembaga keuangan dalam menarik, dan mengumpulkan dana – dana dari masyarakat dan menampungnya dalam bentuk simpanan, giro, tabungan, deposito, atau surat berharga lainnya. Dalam penghimpunan dana (*Funding*) sangat penting untuk mempertimbangkan dengan cermat bagaimana menarik masyarakat sekitar untuk bergabung dengan koperasi.⁴⁶

4. Baitul Maal wat-Tamwil (BMT)

a. Pengertian BMT

BMT (Baitul Maal Wa-Tamwil) adalah salah satu bagian dari lembaga keuangan Non-Bank yang bergerak dalam skala mikro, seperti koperasi simpan pinjam (KSP) yang berlandaskan syariah. BMT adalah lembaga keuangan mikro yang berdasarkan ajaran Islam dan berdasarkan standar syariah. Baitul Maal Watammwil memiliki dua arti etimologis: Baitul Maal (artinya "rumah uang") dan Baitul

⁴⁶ Intan Mayang Sari, *Aktivitas Penghimpunan Dana Tabungan Pada Pt.Bank Pembangunan Daerah (BPD)*, (Sumatera Barat Cabang Utama Padang, 2019), hlm 51

Tamwil (artinya "rumah keuangan"). Tujuan BMT sebagai lembaga keuangan adalah untuk mengumpulkan dana dari anggota BMT atau masyarakat yang menipkan dana untuk disimpan di BMT dan kemudian memberikan dana tersebut kepada anggota BMT yang memberi pinjaman . Sedangkan sebagai organisasi keuangan, BMT memiliki kewenangan untuk melakukan kegiatan ekonomi seperti perdagangan, industri, dan pertanian.

BMT juga bisa disebut Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang bergerak dibidang keuangan. Baitul Maal wat Tamwil yang merupakan gabungan dari bait al-maladalah suatu lembaga mengumpulkan dana masyarakat yang disalurkan tanpa tujuan profit dan bait attanwil merupakan lembaga mengumpulkan dana guna disalurkan dengan tujuan profit dan kormensial. Hal ini disebabkan karena BMT tidak bergerak dalam pengelolaan modal (uang) saja, akan tetapi BMT juga bergerak dalam pengumpulan zakat, infaq, dan sodaqoh.⁴⁷

b. Sejarah Berdirinya BMT UGT Nusantara

Koperasi BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri atau biasa disebut dengan “Koperasi BMT UGT Sidogiri” yang mulai beroperasi pada tanggal 5 rabiul awal 1421H atau 6 juni 2000 M di surabaya dan kemudian mendapatkan badan Hukum koperasi dari

⁴⁷ Ajjah Shocrul Rohmat, *Koperasi Bmt, Teori, Aplikasi, Dan Inovasi*,(Jawa Tengah: Cv. Inti Media Komunikasi , Cetakan Ke-2 2020), 9.

kanwil dinas koperasi PK dan M propinsi jawa timur dengan SK nomor : 09/BH/KWK/13/VII/2000 tertanggal 22 juli 2000.

Pada bulan desember 2020, PAD mengubah nama KSPP menjadi BMT UGT Nusantara. BMT UGT Nusantara didirikan oleh sejumlah individu yang tergabung dalam kegiatan Urusan Guru Tugas Pondok Pesantren Sidogiri (Urusan GT PSS) yang terdiri dari guru dan pimpinan madrasah, alumni pondok pesantren Sidogiri Pasuruan, dan simpatisan yang tersebar di seluruh wilayah Jawa Timur. BMT UGT Nusantara membuka beberapa unit pelayanan anggota di kabupaten/kota yang dinilai potensial. Alhamdulillah, pada saat ini BMT UGT Nusantara sudah memiliki 298 kantor cabang, kantor cabang pembantu dan kantor kas yang tersebar di 10 provinsi di indonesia. dan salah satunya berada di kota Jember, Koperasi BMT UGT Nusantara cabang Bangsalsari.

Dan Koperasi BMT UGT Nusantara cabang Bangsalsari beralamatkan di Kalisatan, Bangsalsari, Kec. Bangsalsari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68154. Pengurus akan terus berupaya dalam meningkatkan dan mengembangkan satiap aspek organisasi dan usaha. Pengurus BMT UGT Nusantara periode 2019 – 2022 telah mengembangkan visi dan misi baru yang lebih logis dan sesuai dengan jati diri santri.⁴⁸

⁴⁸ BMT UGT Nusantara “Sekilas Sejarah”, diakses 18 Maret 2023, <https://bmtugtnusantara.co.id/tentang-kami-6.html>



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Skripsi ini, menggunakan metodologi penelitian pendekatan kualitatif. Denzin & Lincoln menjelaskan bahwa penelitian kualitatif penelitian yang menggunakan latar belakang alamiah untuk menafsirkan fenomena yang terjadi dan menggunakan berbagai pendekatan yang ada. Menurut Erickson kemudian menyatakan bahwa tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menemukan dan menceritakan bagaimana tindakan manusia dan pilihan yang dibuat mempengaruhi kehidupan mereka. Melihat dari beberapa pandangan dari para ahli diatas, maka bisa dikatakan bahwa penelitian kualitatif mengumpulkan data di lingkungan alami dengan tujuan menemukan fenomena atau peristiwa. Peneliti berfungsi sebagai alat utama dalam penelitian ini.⁴⁹

Penelitian yang dilakukan dalam skripsi ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk mempelajari dan menjelaskan variabel yang terkait dengan fenomena yang diteliti. Menurut Nazir, di dalam bukunya penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian terhadap

⁴⁹ Albi Anggito Dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: Cv Jejak, 2018), 7

status kelompok manusia, subjek, kondisi atau peristiwa yang terjadi pada masa sekarang.⁵⁰ Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan pihak BMT UGT Nusantara dan juga para anggota BMT.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Peneliti melakukan penelitian di Bangsalsari yaitu di jalan Kalisatan, Bangsalsari, Kec. Bangsalsari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68154. Di antara alasan penelitian ini adalah lokasi ini sangat strategis karena berada di daerah pasar dan penduduk yang padat dan dekat dengan jalan raya, yang memungkinkan berfungsi sebagai pusat ekonomi umum. Oleh karena itu, jika lembaga tersebut dekat dengan pasar, maka dapat anggota sebagai penjual yang membutuhkan tempat untuk menyimpan dananya ditempat yang aman dan terpercaya.


C. Subyek Penelitian

Peneliti melakukan observasi dan wawancara dengan orang – orang yang dianggap mengetahui situasi dan kondisi tersebut dalam penelitian ini. Sumber data dari responded dipilih secara acak atau dengan pertimbangan dan tujuan khusus.⁵¹

Adapun yang dijadikan informan dalam penelitian ini, peneliti menetapkan sebagai berikut :

⁵⁰ Fitria Widiyani Roosinda et al., *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2021), 29

⁵¹ Sugiono, *Metode Peneliiian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta 2014), 216

- 
1. Moch. Choirul Anam Sebagai Kepala cabang BMT UGT Nusantara kec. Bangsalsari Jember
 2. Ali Imron sebagai Staf pelayanan atau kasir BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember
 3. Shobirin sebagai Bagian Tabungan BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember.
 4. Anggota BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember.
 - a. Ibu Zahro
 - b. Bapak Sadin
 - c. Ibu Tatik

Mereka adalah informan yang nantinya dapat memberikan informasi yang diperlukan oleh peneliti untuk melanjutkan penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Tujuan utama penelitian adalah memperoleh informasi, teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian. Peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar, yang ditetapkan jika mereka tidak mengetahui metode pengumpulan data yang tepat.⁵² Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut :

1. Teknik Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan dalam bentuk penafsiran dan teori (karl popper). Sedangkan pengertian observasi adalah

⁵² Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta 2014), 298

teknik pengumpulan data di mana peneliti harus melakukan pengamatan langsung di lokasi untuk melihat hal – hal seperti lingkungan, tempat, pelaku, aktivitas, waktu, peristiwa, dan lainnya.⁵³

2. Teknik Wawancara

Wawancara adalah proses komunikasi atau interaksi antara orang yang di wawancarai dan peneliti dengan tujuan mengumpulkan informasi melalui tanya jawab. Dengan kemajuan teknologi informasi saat ini, wawancara sekarang dapat dilakukan tanpa bertemu langsung, yaitu melalui media telekomunikasi. Pada dasarnya wawancara adalah proses mendapatkan informasi mendalam tentang subjek penelitian. Atau, merupakan proses memverifikasi informasi atau keterangan yang telah dikumpulkan melalui pendekatan yang berbeda pada sebelumnya.⁵⁴

3. Teknik Dokumentasi

Selain melalui observasi dan wawancara, kajian dokumen pengumpulan data kualitatif dengan melihat dan menganalisis dokumen – dokumen yang dibuat oleh subyek sendiri.⁵⁵ Dokumen dapat berupa tulisan, gambar atau karya yang luar biasa dari seseorang.⁵⁶ Dalam penelitian, dokumentasi dapat digunakan unuk mendapatkan informasi atau keterangan. Dokumentasi berupa foto, catatan lapangan,dan lainnya.⁵⁷

⁵³ Mamik, *Metodologi Kualitatif* (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), 104

⁵⁴ Muhammad Ali Equatora, *Teknik Pengumpulan Data Klien*, (Bandung: Bitread Publishing, Maret 2021),14

⁵⁵ Chelsea Jelita Sandewi, "Metode Penelitian", Unikom:2018

⁵⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 140.

⁵⁷ Alfizar, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014),21

Penulis menggunakan metode ini karena memerlukan sumber pendukung atau tambahan dalam kegiatan penelitian.

E. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data yang dikumpulkan melalui dokumentasi, wawancara dan catatan lapangan. Mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan je dalam bagian – bagian kecil, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, menentukan mana yang penting dan harus dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami seseorang atau orang lain adalah semua bagian dari proses ini.⁵⁸

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan analisis data deskriptif, yang merupakan metode analisis yang melibatkan pengumpulan data secara sistematis, analisis, dan interpretasi data untuk mencapai kesimpulan tentang dua masalah yang akan dianalisis dalam penelitian ini.

Adapun aktivitas dalam analisis data, yaitu :

1. Reduksi Data / Pengumpulan Data

Proses pemilihan yang berfokus pada penyederhanaan data “kasar” yang ditemukan dalam catatan yang tertulis di lapangan. Selama penelitian, proses ini berlanjut. Analisis yang menajamkan, mengarahkan, menggolongkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dikenal sebagai reduksi data. Aktivitas ini merupakan seleksi data, yang merupakan proses seleksi yang berfokus pada penyederhanaan,

⁵⁸ Sugiono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 44.

pengabstrakan, dan data kasar yang ditemukan dalam catatan tertulis di lapangan, Sehingga harus berlangsung selama penelitian. Dalam analisis, reduksi data bukanlah elemen terpisah. Jenis analisis yang menajam melibatkan penggolongan, penghapusan yang tidak perlu, dan pengorganisasian data untuk membuat kesimpulan dan verifikasi.⁵⁹

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menampilkan data. ini dapat dilakukan pictogram, grafik, table, dan sebagainya. Data biasanya disajikan dalam bentuk bagan, uraian singkat, hubungan antar kategori, dan format serupa lainnya. Penyajian data dapat membantu peneliti memahami peristiwa dan merencanakan tindakan selanjutnya berdasarkan apa yang mereka ketahui tentang peristiwa tersebut.⁶⁰

3. Pengambilan Kesimpulan

Kesimpulan dan pengujian hasil penelitian harus menghasilkan solusi dan fokus penelitian saat ini. Kesimpulan ini menunjukkan temuan yang belum pernah terjadi pada sebelumnya. Hasilnya dapat berupa penjelasan atau ilustrasi dari objek yang sebelumnya tidak jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.⁶¹ Kesimpulan ini digunakan untuk membuat rumusan masalah lebih jelas.

⁵⁹ Suheri, "Teknik-Teknik Menulis Ptk, Skripsi & Tesis", (Jl. Jemurwonosari Gg Iv No.5 Wonocolo, Surabaya, 2017), 54-55.

⁶⁰ Umrati, Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffaray, Juli 2020), 89

⁶¹ Tim Revisi Buku Pedoman Karya Ilmiah Iain Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2019), 75

F. Keabsahan Data

Karena data sangat penting dalam penelitian, keabsahan data sangat penting. Data ini akan digunakan sebagai sumber, dianalisis, dan digunakan sebagai dasar untuk kesimpulan.⁶² Oleh karena itulah, setiap data yang dikumpulkan harus melewati tahap keabsahan data. Tahap ini juga digunakan untuk menguji apakah penelitian ilmiah itu benar dan untuk menguji data sebelumnya.

Pada tahap pengumpulan data, kredibilitas penelitian diuji dengan metode triangulasi. Pengecekan data dari berbagai sumber pada berbagai waktu dan metode dikenal sebagai triangulasi.⁶³ Peneliti menilai kredibilitas jawaban informan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber. Tujuan triangulasi sumber ini adalah untuk menguji validitas data dengan mengecek data dari berbagai sumber.

G. Tahap – tahap Penelitian

Pengelolaan data dalam beberapa tahapan sangat penting dan penting untuk mempermudah pemahaman data yang diperoleh agar data dapat diorganisasi dengan baik, rapi dan sistematis.

Secara umum, ada tiga tahap penelitian kualitatif : pra lapangan, tahap pekerjaan lapangan, dan analisis data.

⁶² Muftahatus Sa'adah, Gismina Tri Rahmayati Dan Yoga Catur Prasetyo, "Strategi Dalam Menjaga Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif," *Jurnal Al' Adad: Jurnal Tadris Matematika* 1, No. 2 (2022): 56

⁶³ Sugiyono, Bandung, 270

1. Tahap Pra Lapangan

Sebelum terjun kelapangan, peneliti harus menyelesaikan sejumlah tugas, seperti :

- a. mengembangkan rancangan penelitian.
- b. menentukan tempat penelitian.
- c. Meninjau objek penelitian yang telah di tetapkan.
- d. Mengajukan judul.
- e. Meninjau kajian pustaka.
- f. Mengurus perijinan penelitian.
- g. Melakukan surveyy keadaan lapangan.
- h. Memilih informan.
- i. Menyiapkan perlengkapan penelitian.
- j. Etika dalam melakukan penelitian.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Tahap pelaksanaan lapangan dimulai setelah persiapan penelitian dianggap selesai. Tahap pelaksanaan lapangan di mulai oleh peneliti dengan mengumpulkan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mendapatkan informasi tentang judul yang telah di tetapkan.

3. Tahap Analisis Data

Pada tahap akhir sebuah penelitian. Pada tahap ini, peneliti menganalisis dan menyimpulkan data di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddi Jember dalam bentuk karya tulis ilmiah yang sah.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Profil BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari

Latar belakang berdirinya BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember tidak begitu saja berdiri, tetapi melalui proses perjalanan yang cukup panjang. BMT UGT Nusantara cabang Bangsalsari berdiri pada tanggal 16 Mei 2009 yang mana kantor pertamanya dekat dengan stasiun yang berada di bangsalsari berada di

sebelah pojok barat yang dekat dengan pasar bangsalsari. Awal mula BMT UGT Nusantara bernama BMT UGT Sidogiri. BMT ini berdiri di bangsalsari sebab banyaknya masyarakat bangsalsari yang melakukan transaksi tidak sesuai dengan syariah.

Oleh karena itu, tujuan Baitul Maal wat Tamwil (BMT) adalah untuk membangun masyarakat dan pengusaha kecil bawah dan menengah dengan mmemberikan layanan simpan pinjam berbasis syariah sebagai sumber daya untuk mendorong pertumbuhan usahanya. Dengan demikian, BMT dapat memperoleh pendapatan dan usaha pengusaha dapat berkembang, memungkinkan BMT untuk beroperasi secara mandiri.

Sebab kurang maksimalnya dalam penghimpunan dana anggota pada masa itu maka pada tahun 2019 pindah lokasi yang lebih strategis yaitu depan kantor kecamatan bangsalsari. Dan BMT yang awal mulanya bernama BMT UGT Sidogiri berubah menjadi BMT UGT Nusantara

disebabkan sidogiri berhubungan dengan nama pondok pesantren sehingga kiai pondok pesantren memintanya untuk dirubah. Nama sidogiri hanya diberlakukan untuk pendidikan, tidak untuk bisnis.

2. Letak Geografis BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari

Tempat kantor BMT UGT Nusantara Cabang bangsalsari jember berada di Jl. Gatot Subroto Krajan A Bangsalsari 68154 Jember sebelah utara jalan apabila ara dari Jember kota.⁶⁴

Sebelah Timur : Balai Desa Kecamatan Bangsalsari

Sebelah selatan : Apotek

Sebelah barat : Bengkel sepeda motor

Sebelah Utara : Pemukiman Warga

3. Visi dan Misi BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari

Visi dan Misi BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember, adalah sebagai berikut :

a. Visi

Koperasi yang Amanah, Tangguh, dan Bermartabat (MANTAB)

b. Misi

- 1) Meningkatkan kesejahteraan anggota dan umat
- 2) Menciptakan kemandirian likuiditas yang berkelanjutan
- 3) Memberikan khidmah yang terbaik terhadap anggota dan umat
- 4) Mengelola koperasi yang sesuai dengan jatidiri santri
- 5) Memperkokoh sinergi ekonomi antar anggota

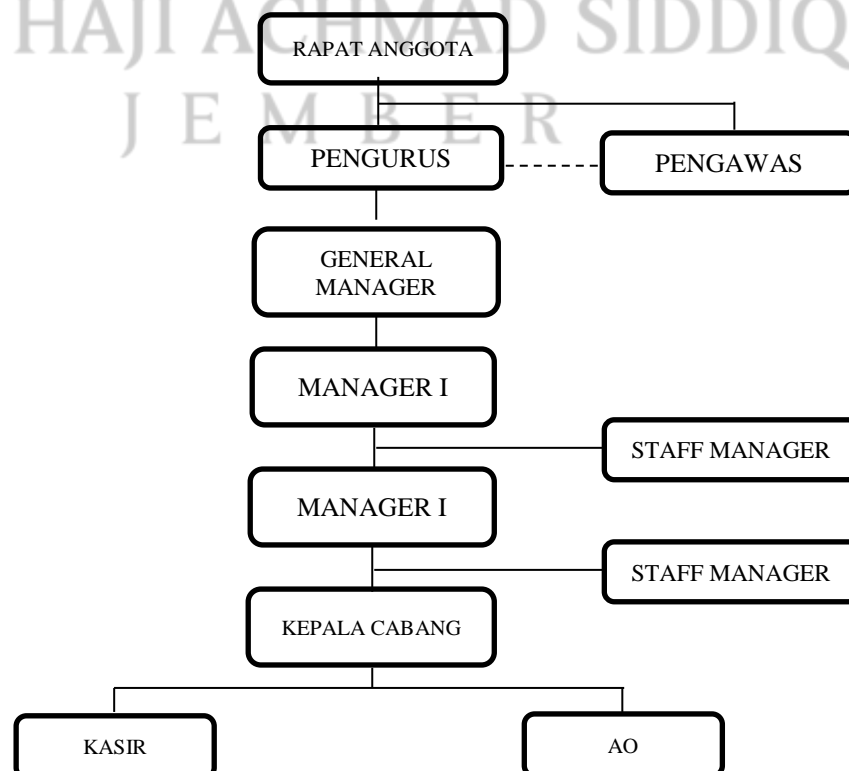
⁶⁴ Data Penelitian, BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember pada tanggal 26 Agustus 2023

- 6) Melaksanakan sistem syariah yang mengikuti standar kitab salaf dan fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN).
- 7) Memperkuat kepedulian anggota terhadap koperasi

4. Struktur Organisasi

Organisasi merupakan sekelompok orang yang bersatu dalam visi dan misi yang sama untuk mencapai tujuan tertentu. Struktur organisasi membantu mengetahui keadaan formal perusahaan dan tugas serta tanggung jawab karyawan.

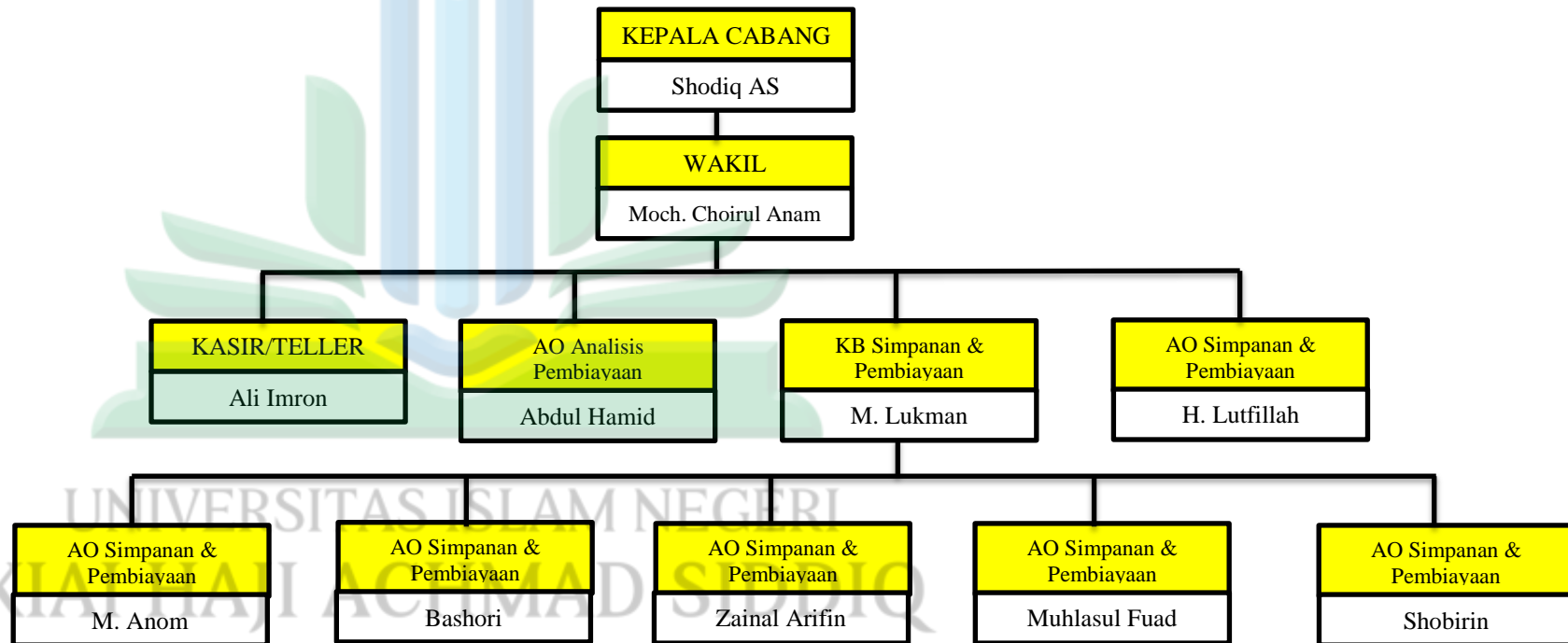
Gambar 4.1
STRUKTUR ORGANISASI PUSAT



Sumber : *BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari*

Gambar 4.2

Karyawan Organisasi BMT UGT Nusantara Cab. Bangsalsari



Sumber : data wawancara dari BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember

Keterangan : AOAP = Account Office Analisis Pembiayaan, AOSP = Account Officer Simpanan dan Pembiayaan

KBS = Kepala bagian simpanan dan pembiayaan

Berdasarkan struktur organisasi dapat dijelaskan tugas dan tanggung jawabnya masing – masing, yaitu :

1. Pimpinan kepala cabang

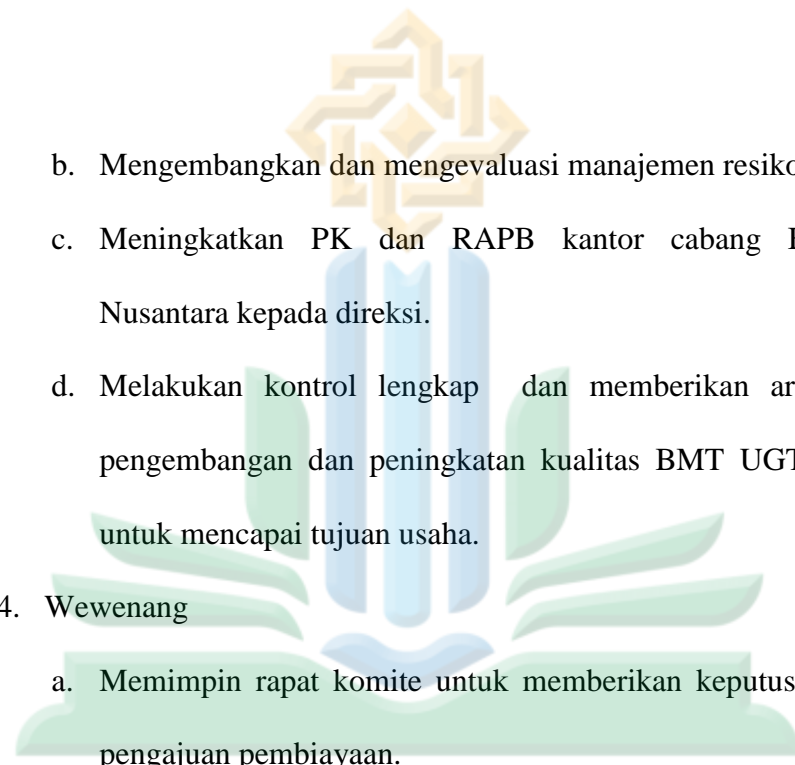
- a) Bertanggung jawab kepada : Direksi dan pengurus pusat
- b) Membawahi : bagian keuangan, bagian pembiayaan, bagian administrasi dan umum, bagian tabungan.

2. Fungsi

- a. Menentukan tujuan kegiatan dan mengelola kantor cabang secara keseluruhan untuk mencapai visi dan misi.
- b. Menjaga kelangsungan dan pengembangan usaha kantor cabang BMT UGT Nusantara yang telah ditetapkan pengurus pusat.
- c. Memimpin jalannya kantor cabang BMT UGT Nusantara secara profesional dan amanah.
- d. Menjaga disiplin dan kepatuhan sistem karyawan cabang dan capem dibawahnya terhadap sistem : *standard operating procedures* (SOP), *work intructions* (WI), *key performance indicator* (KPI) dan *job description* (JD).
- e. Pastikan SHU cabang dan capem di bawahnya sesuai target.

3. Tugas pokok dan tanggung jawab

- a. Menyusun visi, misi dan nilai, serta rencana strategis untuk pekerjaan dan bisnis.

- 
- b. Mengembangkan dan mengevaluasi manajemen resiko
 - c. Meningkatkan PK dan RAPB kantor cabang BMT UGT Nusantara kepada direksi.
 - d. Melakukan kontrol lengkap dan memberikan arahan untuk pengembangan dan peningkatan kualitas BMT UGT Nusantara untuk mencapai tujuan usaha.
4. Wewenang
- a. Memimpin rapat komite untuk memberikan keputusan terhadap pengajuan pembiayaan.
 - b. Dengan persetujuan direksi, membuat keputusan strategis tentang bagaimana bisnis BMT UGT Nusantara akan berkembang.
 - c. Menyetujui atau menolak penggunaan dana yang diajukan secara tidak teratur.
 - d. Memberikan teguran dan sanksi kepada bawahan yang melanggar
5. Wakil
- a) Bertanggung jawab kepada : Pimpinan Kepala Cabang
 - b) Fungsi, tugas pokok dan tanggung jawab
 1. Menjadi direktur cabang.
 2. Memberikan tugas dan wewenang yang sama dengan Kepala cabang pembantu.
 3. mengelola dan mengawasi likuiditas kantornya.
 4. Bertanggung jawab atas pencapaian tujuan sesuai dengan proyeksi.

5. Memeriksa, menyetujui, dan menyetujui pencapaian pembiayaan sesuai dengan plafond yang di tentukan.

6. Secara berkala memberikan pertanggung jawaban kepada cabang dan direktur kepatuhan atas segala aktivitas operasional dan keuangan.

7. Memberikan insentif, memotivasi, mengawasi, mengontrol, dan mengevaluasi kinerja karyawannya.

6. Teller

a). Bertanggung jawab kepada : bagian keuangan

b). Fungsi, tugas pokok dan tanggung jawab

1. Membantu anggota dalam melakukan transaksi dasar seperti penyetoran dan penarikan uang.

2. Memverifikasi identitas anggota dan memastikan dokumen sudah dilengkapi dengan benar.

3. Menjawab pertanyaan anggota tentang tabungannya serta layanan dan produk yang ditawarkan bank.

4. Pastikan bahwa jumlah setoran anggota dan berkas yang diberikan telah disetujui.

5. Menghitung jumlah uang tunai sebelum dan sesudah jam kerja untuk memastikan tidak ada uang yang kurang.

6. Menerima uang *cash*, cek dan bentuk pembayaran lainnya dari anggota dan menjaga slipnya.

c). Wewenang

1. Menerima pembayaran dari anggota dalam bentuk tunai atau nontunai untuk di proses sesuai permintaan anggota.
2. Melakukan pembayaran transaksi anggota sesuai dengan prosedurnya.
3. Memproses penukaran uang kecil dari anggota

7. AOAP (*Account Office* Analisi Pembiayaan)

- a). Bertanggung jawab kepada : kepala cabang
- b). Fungsi

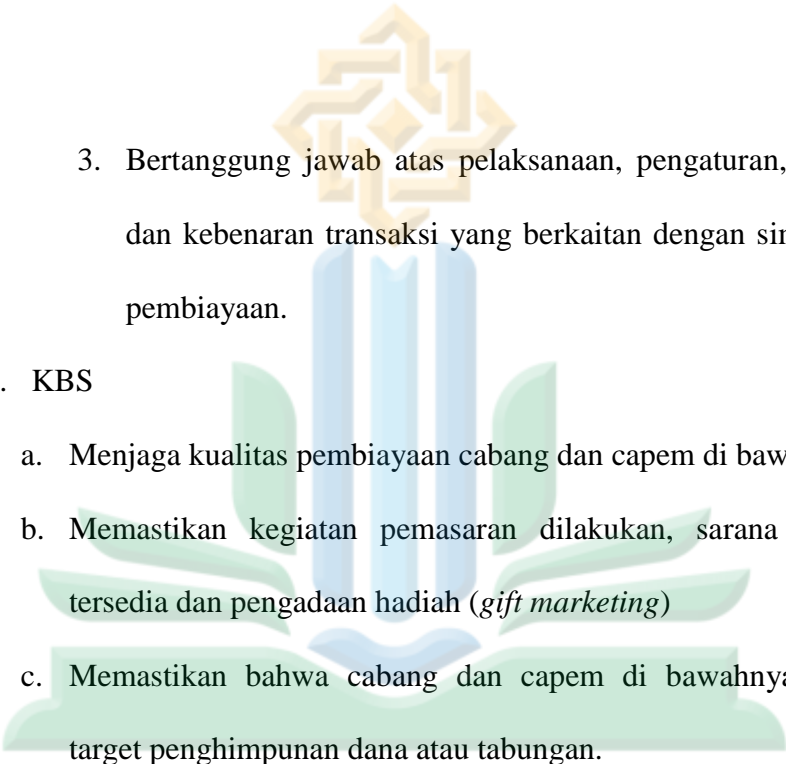
1. Bertanggung jawab atas penagihan tunggakan pembiayaan
2. Bertanggung jawab atas manajemen dan prosedur pembiayaan
3. Berusaha untuk menyelenggarakan survei kelayakan dan kepatutan pembiayaan sesuai dengan peraturan bagian pembiayaan.

c). Tugas pokok dan tanggung jawab

1. Mencari terobosan dan merumuskan pola penyaluran dana
2. Bertanggung jawab terhadap terlaksananya proses pembiayaan dari pengajuan hingga realisasi.

d). Wewenang

1. Mengeluarkan laporan pembiayaan untuk keperluan intern.
2. Mengarahkan para pengelola dibawah koordinasinya

- 
3. Bertanggung jawab atas pelaksanaan, pengaturan, kecepatan, dan kebenaran transaksi yang berkaitan dengan simpanan dan pembiayaan.

8. KBS

- a. Menjaga kualitas pembiayaan cabang dan capem di bawahnya
- b. Memastikan kegiatan pemasaran dilakukan, sarana pemasaran tersedia dan pengadaan hadiah (*gift marketing*)
- c. Memastikan bahwa cabang dan capem di bawahnya mencapai target penghimpunan dana atau tabungan.

- d. Memastikan cabang dan capem dibawahnya mencapai penyaluran pembiayaan sesuai dengan target

9. AOSP

- a. Menjamin bahwa setoran tabungan, pembiayaan, dan penarikan simpanan diproses dan dicatat sesuai dengan peraturan dan prosedur.
- b. Mencapai target simpanan dan pembiayaan
- c. Memastikan pemohon pembiayaan mengetahui ketentuan dan persyaratan pembiayaan
- d. Memonitoring target simpanan dan pembiayaan

5. Logo BMT UGT Nusantara

Gambar 4.3



6. Sarana BMT UGT Nusantara

Tabel 4.1

No	Nama	Jumlah
1	Meja	3
2	Komputer	3
3	Printer	2
4	Kursi	12
5	Televisi	1
6	Lemari	1
7	Telephone	1

Sumber : BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember

7. Produk – produk

Produk adalah sebagai salah satu yang dapat di tawarkan kepada masyarakat yang memiliki usaha agar dapat menarik perhatian orang lain, penggunaan dan konsumsi agar tujuan dapat memenuhi suatu keinginan dan kebutuhan. Dalam arti luas, produk mencakup hal – hal fisik, jasa dan ide. Berikut beberapa produk yang ditawarkan oleh BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari kepada anggota:

A. Produk Penghimpunan Dana

1) Tabungan Umum Syariah

Adalah tabungan yang dapat di setor dan di tarik kapan saja, dengan nisbah anggota 30% dan BMT 70%. Setoran awal sebesar Rp. 60.000 dan setoran berikutnya sebesar Rp. 1.000

2) Tabungan Idul Fitri

Adalah tabungan perencanaan keuangan untuk hari raya idul fitri, dengan nisbah anggota 40% dan BMT 60%. Minimal setoran awal sebesar Rp. 60.000 dan setoran berikutnya Rp.1000 .

3) Tabungan Qurban

Adalah tabungan yang bertujuan menyediakan dana untuk ibadah qurban dan aqiqah. Setoran awal minimal adalah Rp. 100.000, dan setoran tambahan minimal adalah Rp. 25.000. nisbah 40% untuk anggota dan 60% untuk BMT

4) Tabungan Peduli Siswa

Adalah tabungan yang dimaksudkan untuk mengumpulkan tabungan siswa dilembaga pendidikan atau lembaga sosial. Setoran awal sebesar Rp. 1.000.000 dan setoran berikutnya sebesar Rp. 50.000, dengan nisbah 40% untuk anggota dan 60% untuk BMT.

5) Tabungan Umrah (Al – Hasan)

Adalah merencanakan biaya umrah ke Tanah Suci dengan rencana keuangan, dengan setoran minimal sebesar Rp. 1.000.000 dan setoran tambahan sesuai dengan rencana pemberangkatan umrah. Nisbha 40% untuk anggota dan 60% untuk BMT.

6) Tabungan Haji (Al – Haromain)

Adalah tabungan yang dimaksudkan menyimpan uang untuk perjalanan haji ke Tanah Suci, baik untuk pendaftaran maupu pelunasan. Setoran awal sebesar Rp. 500.000 dan setoran tambahan sebesar Rp. 1.000.000, dengan nisbah anggota 25% dan BMT 75%.

7) Tabungan tarbiyah atau pendidikan

Adalah tabungan untuk merencanakan biaya pendidikan dengan cover asuransi, masa kontrak 5 tahun hingga 18 tahun, dan maksimal umur 60 tahun saat jatuh tempo asuransi. Setoran bulanan sesuai paket mulai Rp.100.000 sampai dengan Rp.500.000. nisbah anggota 25% dan BMT 75%.

8) Tabungan tampan (masa depan)

Adalah tabungan yang bagus untuk merencanakan keuangan anda saat anda tua. Cover asuransi dengan masa kontrak 5 tahun sampai dengan 20 tahun dengan umur maksimal 60 tahun saat jatuh tempo. Setoran bulanan sesuai paket mulai Rp.

250.000 sampai dengan Rp.2.000.000. Nisbah anggota 35% dan BMT 65%.

9) Simpanan Mudharabah Berjangka

Adalah simpanan berjangka yang penarikannya sesuai waktu yang diinginkan dengan setoran minimal tidak terbatas. Jangka waktu penarikan 1,3,6,9,12,24,36 bulan. Nisba anggota 75% dan 25%.

B. Produk Pembiayaan

1. UGT PAT (Pembiayaan Agunan Tunai)


Adalah produk pembiayaan untuk kebutuhan usaha atau konsumtif dengan agunan tunai berupa simpanan anggota, modal penyertaan, simpanan MDA berjangka (deposito), tabungan. Plafon maksimal 500 juta, jangka waktu maksimal 36 bulan dan bisa bulanan atau per periode.

2. UGT GES (Gadai Emas Syariah)

Adalah produk pembiayaan yang dapat di gunakan untuk tujuan konsumtif atau bisnis dengan agunan emas batangan atau perhiasan bersertifikat. Maksimal plafon 150 juta dengan angsuran setiap bulan atau selama 4 bulan.

3. UGT MTA (Multi Guna Tanpa Agunan)

Adalah produk pembiayaan tanpa agunan yang dapat digunakan oleh bisnis kecil dan menengah dengan jumlah



maksimum RP. 1.000.000 dengan jangka waktu 12 bulan dan angsuran harian.

4. UGT MUB (Modal Usaha Barokah)

Adalah Produk pembiayaan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan modal perusahaan Mikro, Kecil, dan Menengah. Ini memiliki jangka waktu 60 bulan dan angsuran bulanan hingga 500 juta rupiah.

5. UGT MJB (Multi Jasa Barokah)

Adalah produk pembiayaan multijasa yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, kesehatan, dan kebutuhan lainnya. Ini memiliki jangka waktu 60 bulan dan angsuran bulanan maksimal 100 juta.

6. UGT KBB (Kendaraan Bermotor Barokah)

Adalah produk pembiayaan yang dapat digunakan untuk membeli kendaraan roda dua atau empat baru atau bekas dengan plafon hingga 300 juta rupiah dengan jangka waktu 60 bulan dan angsuran bulanan.

7. UGT MPB (Modal Pertanian Barokah)

Adalah produk pembiayaan yang dapat digunakan untuk sektor pertanian, peternakan, dan perikanan dengan jumlah maksimum 50 juta rupiah dan jangka waktu angsuran 24 bulan setelah musim panen.



8. UGT PKH (Pembiayaan Kafalah Haji)

Adalah dana yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan setoran awal haji atau BPIH yang ditetapkan oleh KEMENAG. Maksimal jangka waktunya adalah 60 bulan, dan pembayaran dilakukan setiap bulan atau per periode.

9. UGT PPU (Pembiayaan Perjalanan Umrah)

Adalah pembiayaan yang bisa digunakan untuk memenuhi persyaratan perjalanan umrah dengan setoran bulanan sebesar 40 juta rupiah dan jangka waktu paling lama 12 bulan.

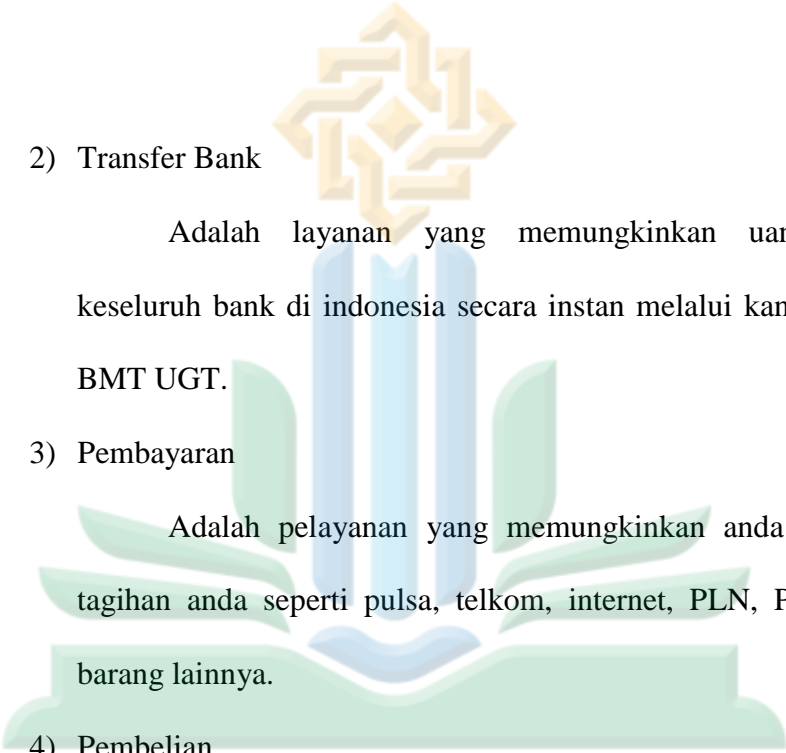
10. UGT MGB (Multi Griya Barokah)

Adalah pembiayaan yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan anda seperti membeli rumah, melakukan renovasi rumah, atau membeli tanah. Pembiayaan dapat mencapai plafon sebesar 500 juta rupiah dan memiliki jangka waktu 120 bulan dengan angsuran bulanan.

C. Produk Multi jasa

1) Transfer online antar BMT UGT

Adalah layanan yang memungkinkan anda mengirimkan uang ke sesama rekening di BMT UGT secara instan melalui seluruh kantor layanan di indonesia.



2) Transfer Bank

Adalah layanan yang memungkinkan uang dikirim keseluruhan bank di Indonesia secara instan melalui kantor layanan BMT UGT.

3) Pembayaran

Adalah pelayanan yang memungkinkan anda membayar tagihan anda seperti pulsa, telkom, internet, PLN, PDAM, dan barang lainnya.

4) Pembelian

Adalah layanan pembelian yang memungkinkan anda membeli pulsa, token PLN dan barang lainnya.

5) Layanan Haji Dan Umrah

Adalah layanan yang membantu dalam pendaftaran haji, terutama untuk bank dan DEPAG lokal, serta pendaftaran perjalanan umrah.

6) Layanan Asuransi

Adalah pelayanan yang memungkinkan anda mendapatkan asuransi jiwa, perjalanan, kesehatan, kendaraan, dan kerusakan.

B. Penyajian Data dan Analisis

Pada tahap ini, deskripsi data disajikan dengan topik yang sesuai dengan pertanyaan – pertanyaan penelitian. Ini juga mencakup temuan yang telah dicapai melalui penggunaan teknik dan prosedur yang telah di jelaskan sebelumnya dalam Bab III.⁶⁵ Maka pada tahap ini peneliti akan memaparkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi atas beberapa informan yang sekiranya dapat memberikan informasi terkait fokus permasalahan yang diteliti.

Adapun penyajian data dalam penelitian ini dapat diuraikan secara deskriptif sebagai berikut :

1. Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat Di Bmt UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember

Di dunia lembaga keuangan tentunya harus memiliki mutu pelayanan yang terbaik agar bisa memiliki anggota yang banyak dan tetap. Karna pada zaman sekarang ini sudah banyak persaingan yang ketat untuk menarik minat anggota. Maka dengan itu diperlukannya strategi yang bisa memberikan peningkatan, perubahan serta perkembangan di lembaga tersebut terutama untuk BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember.

Pelayanan yang baik kepada anggota merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di mata masyarakat yang luas. Pelayanan dan etika berperan sangat penting

⁶⁵ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Jember : IAIN Press,2019), 94

sebab dapat menumbuhkan simpati dari masyarakat ataupun anggota sehingga dapat menimbulkan rasa percaya yang dapat membantu berjalannya pemasaran produk dengan lancar.

Penghimpunan dana merupakan salah satu kegiatan lembaga keuangan yang sekaligus fungsi sebagai lembaga intermediasi (salah satu fungsi menghimpun dana dari masyarakat melalui penarikan dana dari penabung yang kemudian disalurkan kembali dalam bentuk pinjaman kepada pihak – pihak yang membutuhkan.

Berdasarkan data yang di peroleh dari hasil wawancara saya dari wakil pimpinan kepala cabang yaitu bapak Choirul Anam mengenai strategi peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di bmt ugt nusantara cabang bangsalsari jember.

Mengenai strategi peningkatan mutu pelayanan ini diungkapkan oleh Bapak choirul anam selaku wakil pimpinan ketua cabang yaitu sebagai berikut :

“di zaman sekarang lembaga keuangan mempunyai banyak strategi untuk menghadapi persaingan supaya mendapatkan anggota sebanyak – banyaknya. Terutama dalam peningkatan mutu pelayanan ini kami harus berpenampilan atau berpakaian yang rapi dan sopan apalagi ini lembaga keuangan berbasis syariah. Serta para karyawan harus dituntut untuk menyapa dengan lembut dan sikap yang ramah, agar anggota dapat bertransaksi dengan nyaman dalam menyampaikan keluhan atau masalah yang dihadapi dalam bertransaksi. Dan yang terpenting itu kita Jangan lupa saat melayani menggunakan 3S (Senyum, Salam dan Sapa).”⁶⁶

⁶⁶ Choirul anam, diwawancara oleh penulis, Jember 28 Agustus 2023

Bapak anam pun melanjutkan pembahasannya mengenai penghimpunan dana, yaitu :

“untuk strategi penghimpunan dana kita menggunakan sistem jemput bola atau biasa disebut door to door. Untuk penghimpunan dana terutama kami mengunjungi tokoh – tokoh agama yang mempunyai pondok pesantren. nah disaat kita mulai ada pendekatan yang baik dengan tokoh agama tersebut, kita disana bisa lebih mudah untuk melakukan penghimpunan dana. Karna dari tokoh agama itu bisa menyebar kepada santri nya atau bawahannya untuk ikut menabung juga di BMT ini dan juga cepat menyebar ke masyarakat sekitar, sehingga ini juga sangat membantu peran karyawan BMT untuk yang menarik tabungan di lapangan.”⁶⁷

Kemudian lanjut hasil wawancara dari bapak shobirin pada tanggal 28 agustus 2023 . berikut penjelasan mengenai strategi peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember :

“BMT UGT Nusantara merupakan lembaga keuangan mikro yang berbasis syariah yang mana di dalamnya menawarkan berbagai macam banyak produk serta jasa, sehingga pelayanan yang baik kepada anggota itu sangat penting dan merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan oleh para karyawan. jadi kita harus memberikan pelayanan menggunakan etika yang baik dan benar supaya bisa menumbuhkan rasa simpati dan kepercayaan dari para anggota. Pelayanan yang kita pakai bukan hanya berlaku di dalam kantor saja, tapi berlaku juga saat penjemputan dana di rumah – rumah para anggota”⁶⁸

Dilanjut wawancara kepada bapak ali imron selaku kasir/teller di BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember :

“meningkatkan mutu pelayanan seorang anggota karyawan dituntut untuk selalu ramah kepada setiap anggota yang datang terutama bagian kasir/teller, karna sikap ramah seorang karyawan bisa memberikan rasa nyaman dan aman sehingga anggota lebih mudah bertransaksi dan berkomunikasi. Dan jangan lupa juga

⁶⁷ Choirul Anam, Diwawancara oleh penulis, Jember 28 Agustus 2023

⁶⁸ Shobirin, diwawancara oleh penulis, Jember 1 Oktober 2023

ketika anggota datang kita harus menyambutnya dengan senyum, salam serta sapa dan tidak lupa juga kita disini menerapkan sifat yang shiddiq (jujur), tabligh (transparan), fathanah (profesional) dan amanah (dipercaya).⁶⁹

Ditambah dengan melakukan wawancara kepada pengurus BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember, peneliti juga melakukan wawancara kepada anggota BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari terkait dengan sistem mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana yaitu ibu fatimatus zahro yang kesulitan untuk pergi ke kantor cabang :

“mutu pelayanan yang diterapkan sama anggota karyawan BMT sudah sangat cukup baik, karna apa yang saya alami ini sangat membantu sekali. Saya disini kan sebagai anggota yang mempunyai kerjaan di gudang tembakau. Yang mana saya harus berangkat pagi dan pulang sore hari. Sedangkan BMT kan bukannya itu jam 8 dan tutup nya jam 3. Jadi itu yang menjadi kendala saya untuk susah menabung. Tapi alhamdulillah nya BMT ini bisa menjemput tabungan di rumah sehingga sangat membantu bagi saya. Jadi anggota anggota datang kerumah pagi hari jam 6 sebelum saya berangkat kerja”⁷⁰

Selanjutnya yakni dari anggota ke- 2 bapak sadin yang mana pendapatnya juga tidak jauh berbeda dengan ibu zahro :

“saya merasa puas dan juga senang terkait pelayanan yang mereka berikan. Sebab ini sangat membantu saya untuk selalu menyisihkan uang hasil dari toko untuk di tabung. Jadi bapak shobri selaku karyawan di BMT itu setiap hari senin kesini untuk menarik dana.”⁷¹

Selanjutnya pendapat dari ibu tatik :

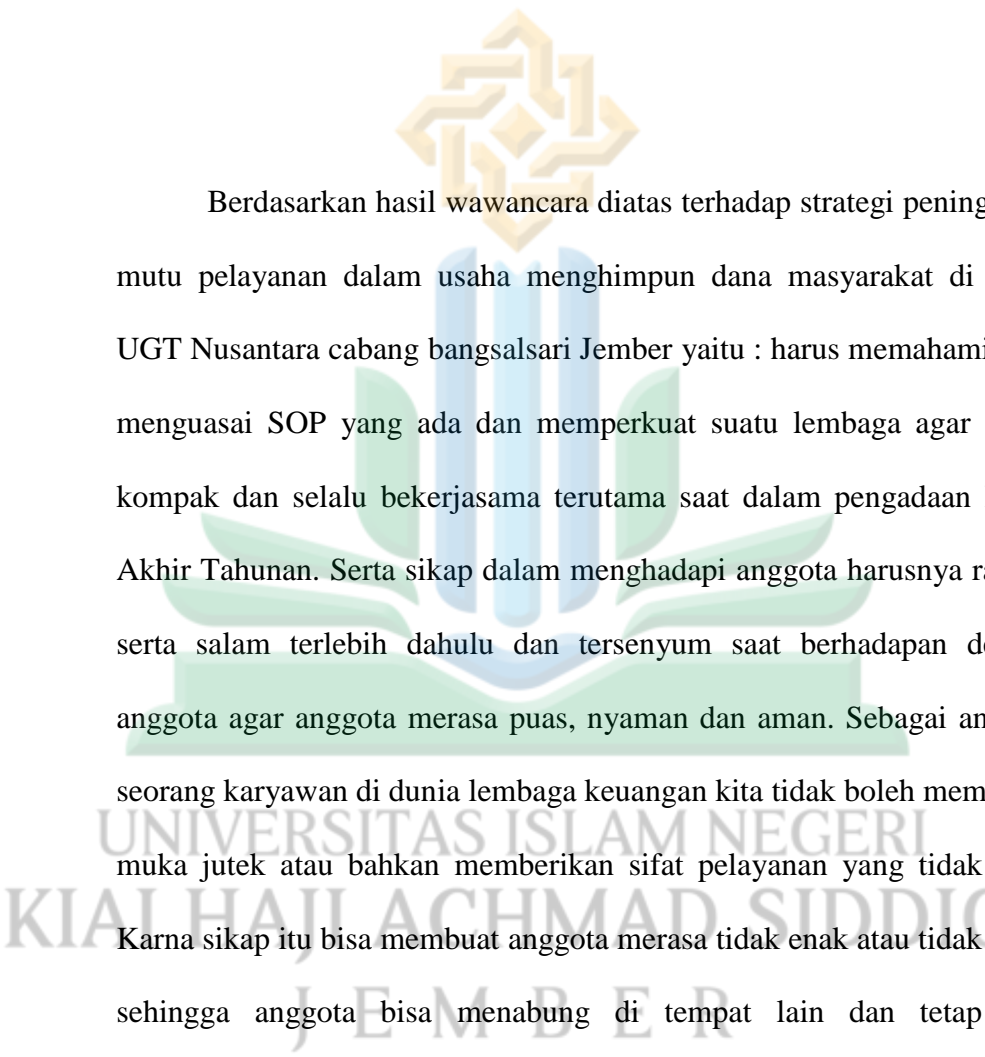
“menurut saya ini sudah cukup baik dalam segi pelayanan, hanya saja terkadang bagian penarikan tabungan itu hari nya tidak pasti, jadi saya pernah 2 minggu itu tidak menabung karna uangnya kepeke duluan untuk keperluan di toko”⁷²

⁶⁹ Ali Imron, Diwawancara Oleh Peneliti, Jember 28 Agustus 2023

⁷⁰ Ibu Fatimatus Zahro, Diwawancara Oleh Peneliti, 1 Oktober 2023

⁷¹ Bpk Sadin, Diwawancara Oleh Peneliti, 1 Oktober 2023

⁷² Ibu Tatik, Diwawancara Oleh Peneliti, 1 Oktober 2023



Berdasarkan hasil wawancara diatas terhadap strategi peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari Jember yaitu : harus memahami serta menguasai SOP yang ada dan memperkuat suatu lembaga agar selalu kompak dan selalu bekerjasama terutama saat dalam pengadaaan Rapat Akhir Tahunan. Serta sikap dalam menghadapi anggota harusnya ramah, serta salam terlebih dahulu dan tersenyum saat berhadapan dengan anggota agar anggota merasa puas, nyaman dan aman. Sebagai anggota seorang karyawan di dunia lembaga keuangan kita tidak boleh memasang muka jutek atau bahkan memberikan sifat pelayanan yang tidak baik. Karna sikap itu bisa membuat anggota merasa tidak enak atau tidak betah sehingga anggota bisa menabung di tempat lain dan tetap jaga silaturahmi yang baik dengan anggota.

2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat Di BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember

Dalam dunia kerja pasti ada saja faktor pendukung dan penghambat. Seperti yang di alami oleh BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember yang memiliki sedikit faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan mutu pelayanan penghimpunan dana masyarakat di BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember. Hal ini diungkapkan oleh bapak anam selaku wakil ketua cabang BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember, yakni :

“kalau perihal faktor pendukung dan penghambat yang dialami kantor cabang ini pastinya ada saja, kalau faktor dari segi pendukung itu apabila saat kita mempunyai karyawan mempunyai *public speaking* yang bagus dan bisa mengakrabi masyarakat sehingga mereka ini sudah kaya orang yang lama kenal nya gitu. Jadi ini yang bisa membuat anggota merasa aman dan karyawan yang memiliki sifat ini harus dipertahankan. Karna tidak semua karyawan bisa punya sifat silaturahmi hubungan yang bagus kepada anggota.”⁷³

lalu di lanjut lagi oleh bapak anam perihal dengan faktor penghambat yang dialami oleh BMT tersebut :

“kalau untuk faktor penghambat nya disini mungkin cukup lumayan kurang teratasi ya, jadi disini itu minimnya ilmu pendidikan tentang di lembaga keuangan ini ya, karna kebanyakan yang jadi anggota karyawan yang bekerja disini itu alumni dari pondok. Nah dipondok itu kan lebih ke ilmu agamanya ya timbang ilmu mata pelajaran yang umum. Jadi kami sedikit memiliki kesulitan pas waktu awal – awal itu.”⁷⁴

Lalu di lanjut juga oleh bapak ali imron tentang faktor pendukung dan penghambat peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari:

“kalau menurut saya perihal penghambat dalam penghimpunan dana itu waktu kita sudah sampai di rumah anggota, tetapi anggotanya tidak ada dirumahnya. Maka itu membuat kita berfikir gimana caranya kita mencari anggota lagi untuk mencapai suatu target yang sudah ditentukan dari koperasi BMT kalau faktor dari segi pendukung alhamdulillah di BMT sekarang sudah ada aplikasi Mobile UGT – BMT UGT Nusantara yang bisa membantu anggota dalam transaksi online”⁷⁵

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasanya faktor penghambat dalam peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di BMT UGT Nusantara cabang

⁷³ Moch. Choirul Anam, Diwawancara Oleh Peneliti, Jember 28 Agustus 2023

⁷⁴ Moch. Choirul Anam, Diwawancara Oleh Peneliti, Jember 28 Agustus 2023

⁷⁵ Ali Imron, Diwawancara Oleh Peneliti, Jember 28 Agustus 2023

bangsalsari jember yaitu kurangnya ilmu pendidikan tentang dunia kerja di lembaga keuangan serta kurangnya jalinan silaturahmi kepada anggota yang menyebabkan tidak bertemunya anggota dan karyawan saat melakukan penghimpunan dana. Dan kalau faktor dari segi pendukung disini sudah mulai tercukupi mulai dari SDM, sosial media bahkan segi pelayanan yang baik, sopan dan ramah.

C. Pembahasan Temuan

Bagian ini menjelaskan temuan penelitian terkait strategi peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember. Peneliti melakukan kegiatan wawancara, observasi dan dokumentasi dilapangan untuk mendapatkan data terkait strategi peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember. Setelah mendapatkan data, peneliti akan mengkaji hasil tersebut dengan mengaitkan teori yang telah dipakai dalam penelitian ini dengan tujuan agar dapat mengetahui keterkaitan pada fokus masalah.

1. Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat Di BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember

Berdasarkan temuan yang di dapatkan peneliti, strategi yang digunakan di BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember menawarkan produknya secara langsung dengan mendatangi rumah ke rumah, terutama pada tokoh masyarakat seperti ustad dan kiai pimpinan

pondok pesantren, agar BMT tersebut lebih mudah dalam mensosialisasi produk yang dimilikinya. Dalam penarikan tabungan untuk memudahkan anggota, BMT tersebut juga memberikan pelayanan penarikan tabungan dari rumah ke rumah. Sehingga, anggota tidak perlu pergi ke lokasi BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember untuk menabung.

Hal ini sesuai dengan teori Menurut Goetsch dan Davis, menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.⁷⁶ Indikator menurut Parasuran, Zeithalm dan Beri yaitu dalam kualitas pelayanan yang baik terdapat beberapa kriteria pelayanan yaitu, untuk dimensi *tangible* (berwujud) terdiri atas indikator di antaranya kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, serta kemudahan proses dan akses layanan.

Selain itu, BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember juga menggunakan strategi pemberian pelayanan yang nyaman untuk anggota. Para karyawan BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember melayani melayani menggunakan sistem 3S (senyum, salam, dan sapa).

Etika pelayanan juga sangat diperhatikan dalam melayani anggota di BMT

⁷⁶ Amrullah, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda", *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, Vol.13, No.2(2016), 103.

tersebut. Etika pelayanan yang baik tidak hanya di terapkan dalam kantor saja, namun juga berlaku saat penjemputan dana di rumah – rumah anggota. Para karyawan BMT tersebut berpenampilan atau berpakaian yang rapi dan sopan. Menerapkan sikap yang sopan dan santun saat melayani anggota. Hal ini dilakukan agar anggota bertransaksi dengan nyaman dalam menyampaikan keluhan atau masalah yang dihadapi dalam bertransaksi.

Hal ini sesuai dengan teori Menurut chandra dan adriana mutu pelayanan adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan.⁷⁷ indikator mutu pelayanan Menurut chandra dan adriana terdapat 5 dimensi, yaitu berwujud (*Tangible*), Kehandalan (*Reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*Asurance*), dan Empati (*empathy*). Definisi dari empati yang dimaksud adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.⁷⁸ Indikator menurut Tjiptono yaitu dalam kualitas pelayanan yang baik terdapat beberapa kriteria pelayanan salah satunya

⁷⁷ chandra dan adriana aryani, *pengaruh faktor – faktor kualitas jasa terhadap kepuasan anggota* (jakarta : gamedia pustaka utama,2008) 14

⁷⁸ Untung Sri Widodo, “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Anggota” *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol.10, No.2 (oktober 2010),166

adalah sopan, santun, dan keramahan ketika memberi pelayanan. Indikator kualitas pelayanan yang baik menurut Goetsch dan Davis untuk dimensi ketanggapan terdiri atas :

- a. Merespon dengan Sikap yang baik dan sopan
- b. Melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
- c. Semua keluhan direspon oleh karyawan

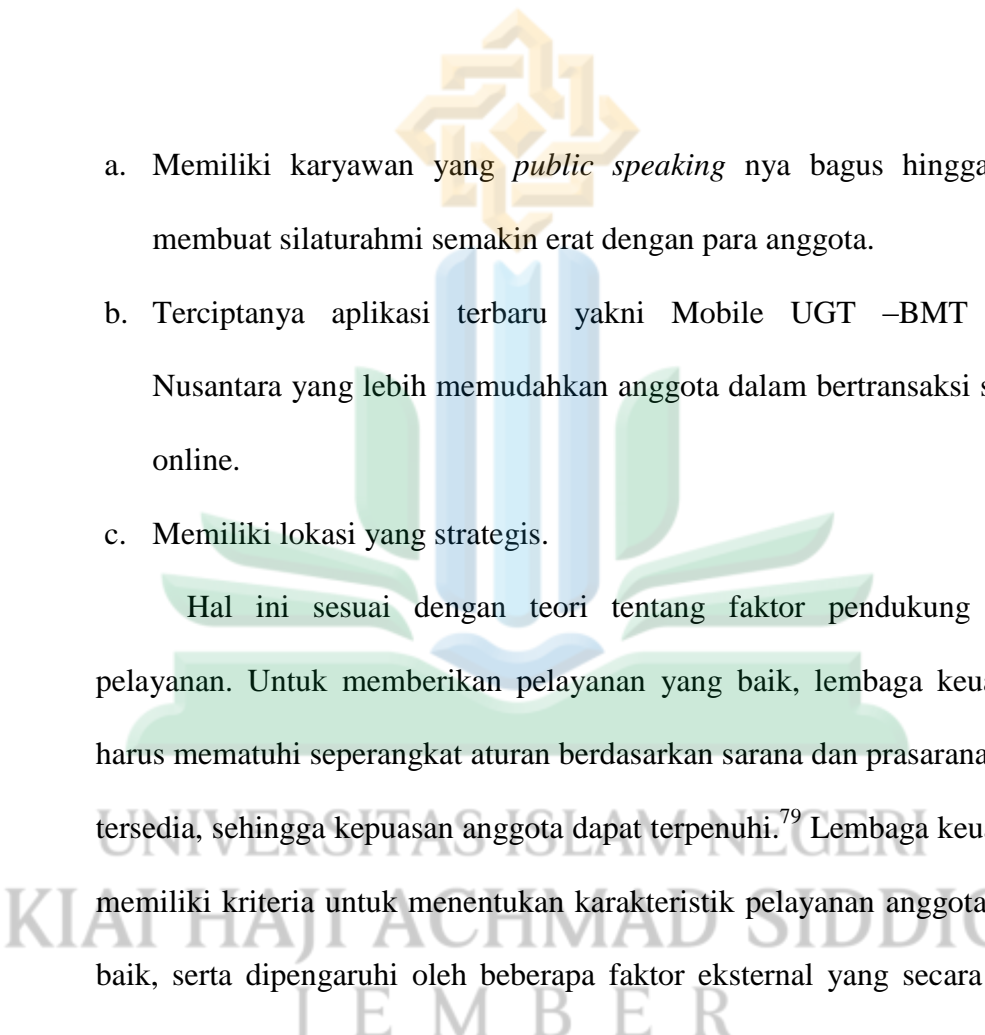
Sedangkan untuk dimensi empati (*empathy*) terdiri atas indikator :

- a. Menjaga silaturahmi yang baik dengan anggota
- b. Melayani dengan sikap ramah, sopan dan santun
- c. Melayani dengan tidak membedakan – bedakan agama, ras, suku, dll.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat Di BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember.

Dalam menjalankan sebuah usaha pasti ada faktor pendukung dan penghambatnya. Terutama yang dialami oleh koperasi BMT UGT Nusantara mengenai peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat. Oleh karena itu kedua faktor ini sangat perlu diperhatikan untuk mengevaluasi kedepannya oleh para pihak anggota BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember.

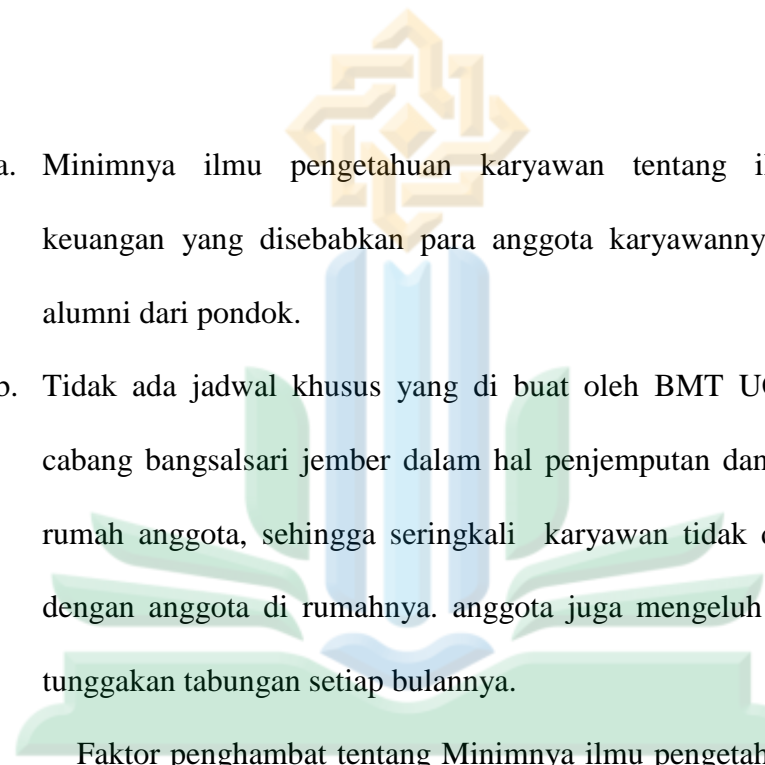
Adapun faktor pendukung dalam peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember, yaitu :

- 
- a. Memiliki karyawan yang *public speaking* nya bagus hingga bisa membuat silaturahmi semakin erat dengan para anggota.
 - b. Terciptanya aplikasi terbaru yakni Mobile UGT –BMT UGT Nusantara yang lebih memudahkan anggota dalam bertransaksi secara online.
 - c. Memiliki lokasi yang strategis.

Hal ini sesuai dengan teori tentang faktor pendukung mutu pelayanan. Untuk memberikan pelayanan yang baik, lembaga keuangan harus mematuhi seperangkat aturan berdasarkan sarana dan prasarana yang tersedia, sehingga kepuasan anggota dapat terpenuhi.⁷⁹ Lembaga keuangan memiliki kriteria untuk menentukan karakteristik pelayanan anggota yang baik, serta dipengaruhi oleh beberapa faktor eksternal yang secara tidak langsung mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, seperti: Komponen manusia yang menyediakan layanan. Manusia (insan lembaga keuangan) yang membantu anggota harus mampu berkomunikasi, bersikap baik, sopan, dan bertanggung jawab agar dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

Adapun faktor penghambat dalam peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember, yakni :

⁷⁹ Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Madura: Duta Media Publishing, 2020), 25-26.

- 
- a. Minimnya ilmu pengetahuan karyawan tentang ilmu lembaga keuangan yang disebabkan para anggota karyawannya kebanyakan alumni dari pondok.
 - b. Tidak ada jadwal khusus yang di buat oleh BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember dalam hal penjemputan dana di rumah - rumah anggota, sehingga seringkali karyawan tidak dapat bertemu dengan anggota di rumahnya. anggota juga mengeluh sering terjadi tunggakan tabungan setiap bulannya.

Faktor penghambat tentang Minimnya ilmu pengetahuan karyawan tentang ilmu lembaga keuangan dapat diselesaikan dengan adanya pelatihan dan pengembangan sumber daya karyawan. Menurut Mangkunegara, istilah pelatihan ditujukan kepada karyawan pelaksana dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis, sedangkan pengembangan diperuntukkan bagi pegawai tingkat manajerial dalam rangka meningkatkan kemampuan konseptual, kemampuan dalam pengambilan keputusan, dan memperluas hubungan manusia (*human relation*). Menurut Handoko dalam Hartatik, pelatihan dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu, Terinci dan rutin. Pelatihan menyiapkan para karyawan untuk melakukan pekerjaan – pekerjaan sekarang. Sedangkan pengembangan mempunyai ruang lingkup lebih luas dalam upaya untuk

memperbaiki dan meningkatkan pengetahuan, kemampuan, sikap dan sifat – sifat kepribadian.⁸⁰

Pelatihan menurut Gary Dessler adalah Proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang, ketrampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka”. Pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam dunia kerja. Karyawan, baik yang baru ataupun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan karena adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi, dan lain sebagainya. Menurut Marzuki Pelatihan adalah pengajaran atau pemberian pengalaman kepada seseorang untuk mengembangkan tingkah laku (pengetahuan, skill, sikap) agar mencapai sesuatu yang diinginkan. Pelatihan adalah saat kejadian pembelajaran yang dirancang sistematis dan relatif dalam lingkungan pekerjaan.⁸¹

Pelatihan melibatkan daya saing organisasi, manajemen pengetahuan dan integrasi kinerja. Pelatihan merupakan pengeluaran yang signifikan di sebagian besar organisasi. Tetapi terlalu sering dilihat secara taktis daripada strategis, karena manajemen tingkat atas sering tidak jelas, apa yang diinginkan dari pelatihan dan oleh karena itu gagal untuk

⁸⁰ Darmawan Sanusi, Andi Agustang, Andi Muhammad Idkhan, “Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Di Universitas Puangrimaggalatung Sengkang”, *Jurnal Governance And Politics (JGP)*, Vol 1, Nomor 2, Tahun 2021 E-ISSN: 2776-3471

⁸¹ Darmawan Sanusi, Andi Agustang, Andi Muhammad Idkhan, “Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Di Universitas Puangrimaggalatung Sengkang”, *Jurnal Governance And Politics (JGP)*, Vol 1, Nomor 2, Tahun 2021 E-ISSN: 2776-3471

menghubungkan pelatihan dengan strategi dan tujuan organisasi.⁸²

Kegiatan pelatihan membantu untuk:

- a. Mengembangkan keterampilan karyawan baru.
- b. Mendorong perubahan.
- c. Mempromosikan pembelajaran berkelanjutan.
- d. Membuat dan berbagi pengetahuan baru.
- e. Memfasilitasi komunikasi dan Meningkatkan retensi karyawan.

Faktor penghambat berupa adanya keluhan dari pihak anggota maupun karyawan karna tidak adanya jadwal khusus dalam hal penjemputan dana ke rumah – rumah anggota. Menghimpun dana masyarakat merupakan kegiatan usaha lembaga keuangan dalam menarik, dan mengumpulkan dana – dana dari masyarakat dan menampungnya dalam bentuk simpanan, giro, tabungan, deposito, atau surat berharga lainnya. Dalam penghimpunan dana (*Funding*) diupayakan untuk direncanakan dengan matang supaya menarik minat masyarakat untuk bergabung dengan koperasi.⁸³ Hal ini dapat menjadi sebuah evaluasi untuk perusahaan agar dapat melakukan perubahan. Perubahan dapat dilakukan dengan pengembangan organisasi. Menurut Sinamora mengemukakan pengertian pengembangan (*development*) adalah penyiapan individu-individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau yang lebih tinggi dalam organisasi. Sedangkan Moekijat

⁸² Daniel Adi Setya Rahardjo, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2022), 116

⁸³ Intan Mayang Sari, A. *Aktivitas Penghimpunan Dana Tabungan Pada PT.Bank Pembangunan Daerah* (Bpd), (Sumatera Barat Cabang Utama Padang, 2019), Hlm 51

mengemukakan pengertian pengembangan sebagai berikut :

Pengembangan berarti hal-hal yang berlainan bagi ahli dibidang ini, akan tetapi pada dasarnya pengembangan merupakan suatu metode untuk memudahkan perubahan dan pengembangan dalam orang-orang (misalnya dalam gaya, nilai, keterampilan), dalam teknologi (misalnya dalam kesederhanaan yang lebih besar, dalam kompleksitas), dan dalam peranan).⁸⁴ Sesuai dengan teori Desler mengatakan bahwa Pengembangan organisasi memiliki beberapa karakteristik khusus, diantaranya:

- a. Biasanya melibatkan penelitian tindakan, yang berarti mengumpulkan data tentang kelompok, departemen atau organisasi dan memberi informasi kembali kepada karyawan sehingga mereka dapat menganalisis dan mengembangkan hipotesis mengenai masalah yang mungkin terjadi.
- b. Pengembangan organisasi menerapkan ilmu pengetahuan perilaku (*behavioral science knowledge*) untuk meningkatkan efektivitas organisasi.
- c. Pengembangan organisasi mengubah organisasi menuju arah tertentu ke arah pemberdayaan (*empowerment*), meningkatkan pemecahan masalah, daya tanggap, kualitas kerja dan efektivitas.⁸⁵

⁸⁴ Sofyan Tsauri, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jember: Stain Jember Press, 2013), 98-99

⁸⁵ Darmawan Sanusi, Andi Agustang, Andi Muhammad Idkhan, "Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Di Universitas Puangrimaggalatung Sengkang", *Jurnal Governance And Politics (JGP)*, Vol 1, Nomor 2, Tahun 2021 E-Issn: 2776-3471, 107.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan dan dianalisis tentang strategi peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Strategi yang digunakan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember ialah penawaran produk dan penjemputan dana secara langsung dari rumah ke rumah para anggota. Serta pemberian pelayanan yang menerapkan metode 3S dengan penampilan yang rapi dan sopan dan sikap yang sopan santun.
2. Faktor pendukung dan penghambat peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember :
 - a. Faktor pendukung yakni Memiliki karyawan yang *public speaking* nya bagus, terciptanya aplikasi terbaru yakni Mobile UGT –BMT UGT Nusantara, lokasi yang strategis.
 - b. Faktor penghambat yakni Minimnya ilmu pengetahuan karyawan tentang ilmu lembaga keuangan, Tidak ada jadwal khusus yang di buat oleh BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember dalam hal penjemputan dana di rumah - rumah anggota.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, maka saran – saran yang dapat digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan sumber daya manusia karyawan. Berupa pelatihan dan pengembangan para semua karyawan. Agar mutu pelayanan di BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember menjadi lebih baik.
2. BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember diharapkan dapat melakukan perubahan organisasi dalam hal penjemputan dana di rumah – rumah anggota.



DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, Farizal. "Analisis Strategi Pelayanan BMT UGT Didogiri Capem Sokobanah Dalam Menghadapi Persaingan." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 1. No.2.2021.
- Ahmad. *Manajemen Strategis*. Makassar : Nass Media Pustaka. 2020.
- Albi, anggito. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi : Cv. Jejak. 2018.
- Alfizar. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2014.
- Amrullah. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda." *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*. Vol.13. No.2. 2016.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Koperasi Syariah dari teori ke praktik*. Jakarta: Gema Insani. 2001.
- Arif, Nur Rianto Al. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: CV Pustaka Setia. 2012.
- Astuti, Fuju. "Analisis Peningkatan Mutu dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Unit Simalingkar Medan" *Jurnal Ekonomi Bisnis Digital* Vol.1 No.2 2022.
- Astuti, Yuli,dkk. *Layanan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta:PT.Gramedia Widiasarana Indoneesia. 2018.
- Bella, Puspita Okta. "Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Produk Tabungan Haji pada Bank Panin Dubai Syariah Cabang Palembang." *Jurnal Makesya* Vol.02 No.1. 2022.
- Budiman, Ahmad Reza Rifa'i. "Efektivitas Penghimpunan dan Pendistribusian Dana Zakat Digital Pada Masa Pandemi." Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2022.
- Data Penelitian, BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember pada tanggal 26 Agustus 2023

- Equatora, Muhammad Ali. *Teknik Pengumpulan Data Klien*. Bandung: Bitread Publishing. Maret 2021.
- Fatima, Nisfi. "Strategi Peningkatan Layanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Anggota DI PT. BPRS Bumi Artha Sampang Cilacap." Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, 2016.
- Haryanto, Rudy. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Madura: Duta Media Publishing. 2020.
- Izzah, Iro Datul. "Strategi Pemasaran Pembiayaan RHAN Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus BMT NU Jatim Cabang Tanggul)". Skripsi, UIN KHAS Jember, 2023.
- Kosasih. *Manajemen strategik*. Surabaya : Cipta Media Nusantara. 2021.
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2008.
- Mamik. *Metodologi Kualitatif* . Sidoarjo: Zifatama Publisher. 2015.
- Nasution, Nur. *Manajemen Mutu Terpadu (total Quality Management)*. Bogor : Ghalia Indonesia. 2005.
- Octavia, Yenni, dkk. "Efektivitas Cutomer Service (CS) Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Penabung Pada Bank Muamalat Cabang Palangkaraya", *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi*. Vol.4. No.1. 2020.
- Rahardjo, Daniel Adi Setya. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Semarang : Yayasan Prima Agus Teknik. 2022.
- Rohmat, Ajjjah Shocrul. *Koperasi BMT, Teori, Aplikasi, dan Inovasi*. Jawa Tengah: CV. Inti media komunikasi. Cetakan ke-2 2020.
- Roosind, Fitria Widiyani. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: ZAHIR PUBLISHING. 2021.
- Ruslan, Rosyadi. *Manajemen public Relation Dan Media Komunikasi Konsepsi Dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2015.

- S, Dina Amelia Ratna. "Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan IB Widi'ah) Di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal.." Diploma Thesis, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2016.
- Sa'adah, Muftahatus, dkk. "Strategi Dalam Menjaga Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif." *Jurnal Al' Adad: Jurnal Tadris Matematika* 1. no. 2. 2022.
- Sandewi, Chelsea Jelita. *Metode Penelitian*. Unikom: 2018.
- Sanusi, Darmawan, dkk. "Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Di Universitas Puangrimanggalatung Sengkang", *Jurnal Governance and Politics (JGP)*. Vol 1, Nomor 2. Tahun 2022.
- Sari, Intan Mayang. *Aktivitas Penghimpunan Dana Tabungan pada PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD)*. Sumatera Barat Cabang Utama Padang. 2019.
- Silfiana. "Penerapan Layanan Berbasis Jamaah (LASISMA) tanpa Jaminan Dengan Akad Al-Qardul Hasan Pada Nasabah BMT NU Cabang Glenmore Banyuwangi". Skripsi, UIN KHAS Jember, 2023.
- Suheri. *Teknik-teknik Menulis PTK, Skripsi & Tesis*. Surabaya. 2017.
- Suprpto, Hery. "Analisis strategi pemasaran dalam menghadapi persaingan antar jasa penginapan di kota lamongan." *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*. Vol 4. No 3. 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2014
- Syariah. "Apa itu Koperasi Syariah, Tujuan Koperasi Syariah, Fungsi Koperasi Syariah." Link Aja, 22 Juni 2021. <https://www.linkaja.id/artikel/apa-itu-koperasi-syariah-tujuan-koperasi-syariah-fungsi-koperasi-syariah>
- Suwandhani, Deni. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*: Vol. 9 No. 1. 2018.

- 
- Solihin, Ismail. *Manajemen Strategi*. Bandung: PT Gelora Aksara Pratama. 2012.
- Tsauri, Sofyan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jember: STAIN Jember Press. 2013.
- Tho'in, Muhammad. "Pengaruh Faktor – Faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Anggota di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali," *Jurnal Muqtasid*. Vol.2. No.1. 2011.
- Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember*. Jember: IAIN Jember. 2019.
- Tubagus, Steven. *Strategi Pembelajaran Pendidikan Agama Kristen*. Sumatera Barat: PT. Insan Cendekia Mandiri. 2021.
- Umar, Husein. *Strategic Management in Action*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama. 2001.
- Widodo, Untung Sri. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Anggota." *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*. Vol.10. No.2. Oktober 2010.
- Wijaya, Umrati Hengki. *Analisis data kualitatif teori konsep dalam penelitian pendidikan*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffaray, Juli 2020.



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zhinta Nuriyah
NIM : E20192320
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Instansi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq
Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur – unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur – unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk di proses sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 8 November 2023

Saya yang menyatakan,



Zhinta Nuriyah
NIM. E20192320



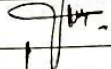
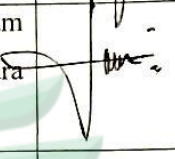





MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat Di BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember	1. Strategi 2. Mutu Pelayanan 3. BMT	a. Pengertian starategi b. Macam – macam strategi a. Pengertian mutu pelayanan b. Faktor pendukung mutu pelayanan a. Pengertian BMT b. Sejarah Berdirinya BMT	1. Sumber Data Primer : a. Kepala cabang BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari b. Teller c. AOSP d. Anggota 2. Sumber Data Sekunder : a. Dokumentasi	1. Pendekatan Kualitatif 2. Jenis Penelitian : penelitian Deskriptif 3. Teknik pengumpulan data : a. Observasi b. Wawancara c. dokumentasi. 4. Teknik Penentuan Subjek Penelitian : Purposive Sampling 5. Lokasi Penelitian : Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember 6. Teknik Analisis Data : Deskriptif 7. Uji Keabsahan Data : Triangulasi Sumber	1. Bagaimana strategi peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember. 2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember

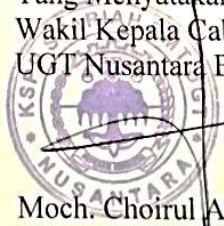



JURNAL KEGIATAN

Lokasi : BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember

No	Tanggal	Jurnal Kegiatan	Paraf
1	26 Agustus 2023	Penyerahan surat izin penelitian	
2	28 Agustus 2023	Wawancara dengan bapak choirul anam selaku wakil BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember	
3	28 Agustus 2023	Wawancara dengan bapak Ali Imron selaku Staf Pelayanan atau Kasir di BMT UGT Nusantara cabang Bangsalsari Jember	
4	1 Oktober 2023	Wawancara dengan bapak Shobirin selaku Bagian AOSP atau penarikan tabungan	
5	1 Oktober 2023	Wawancara dengan bapak Sadin selaku Nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember	
6	1 Oktober 2023	Wawancara dengan Ibu Tatik selaku Nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember	
7	1 Oktober 2023	Wawancara dengan ibu Zahro selaku Nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember	

Yang Menyatakan,
Wakil Kepala Cabang BMT
UGT Nusantara Bangsalsari




Moch. Choirul Anam



A. Pedoman Observasi

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi yang di gunakan oleh BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember

B. Pedoman Wawancara

1. Bagaimana Strategi peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember.
 - a. Strategi apa saja yang bapak gunakan agar masyarakat bisa menabung/meminjam dana di BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember ?
 - b. Apa saja produk yang ada di BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember ?
 - c. Apa saja syarat – syarat untuk nasabah yang akan menabung/meminjam dana di BMT ?
 - d. Apa saja yang dilakukan BMT untuk mencapai target sasaran ?
 - e. Apa yang dilakukan staf karyawan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan kepada nasabah ?
 - f. Bagaimana agar nasabah tetap menabung di BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember ?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat ?
 - a. Apa saja faktor penghambat dalam meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat ?
 - b. Apa saja faktor pendukung dalam meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat ?
 - c. Bagaimana solusi untuk mengatasi faktor penghambat tersebut ?

C. Pedoman Dokumentasi

1. Struktur organisasi pusat dan cabang
2. Logo BMT UGT Nusantara cabang bangsalsari jember
3. Dokumentasi yang relevan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Malaram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136
 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id
 Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-1494/Un.22/7.a/PP.00.9/08/2023
 Lampiran : -
 Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

21 Agustus 2023

Kepada Yth.
 Pimpinan Cabang BMT UGT Nusantara Bangsalsari
 Jl. Gatot Subroto Krajan A Desa Bangsalsari 68154 Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Zhinta Nuriyah
 NIM : E20192320
 Semester : IX (Sembilan)
 Jurusan : Ekonomi Islam
 Prodi : Ekonomi Syariah

Untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat Di BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.



a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik,

Muti Widyawati Islami Rahayu





SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Moch. Choirul Anam
 Jabatan : Wakil Kepala BMT UGT Nusantara Cabang

Bangsalsari Jember

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa/i yang beridentitas :

Nama : Zhinta Nurriyah

NIM : E20192320

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

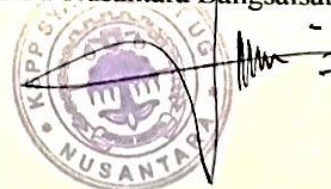
Jurusan : Ekonomi Syariah

Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad
 Siddiq Jember

Telah selesai melakukan penelitian terhitung mulai tanggal 30 Agustus sampai dengan 25 Oktober 2023 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “ **STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DALAM USAHA MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT DI BMT UGT NUSANTARA CABANG BANGSALSARI JEMBER**”.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dapat digunakan seperlunya, terima kasih.

Jember, 31 Oktober 2023
 Wakil Kepala Cabang BMT
 UGT Nusantara Bangsalsari



Moch. Choirul Anam



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Zhinta Nuriyah

NIM : E20192320

Semester : IX

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 JEMBER

Jember, 13 November 2023

Koordinator Prodi Ekonomi Syariah,



M.F. Hidayatullah, S.H., M.S.I





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Nomor : B-34.ES/Un.22/7.d/PP.00.9/11/2023

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Zhinta Nuriyah
 NIM : E20192320
 Program Studi : Ekonomi Syariah
 Judul : Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat di BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 15 November 2023

An. Dekan
 Kepala Bagian Akademik
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



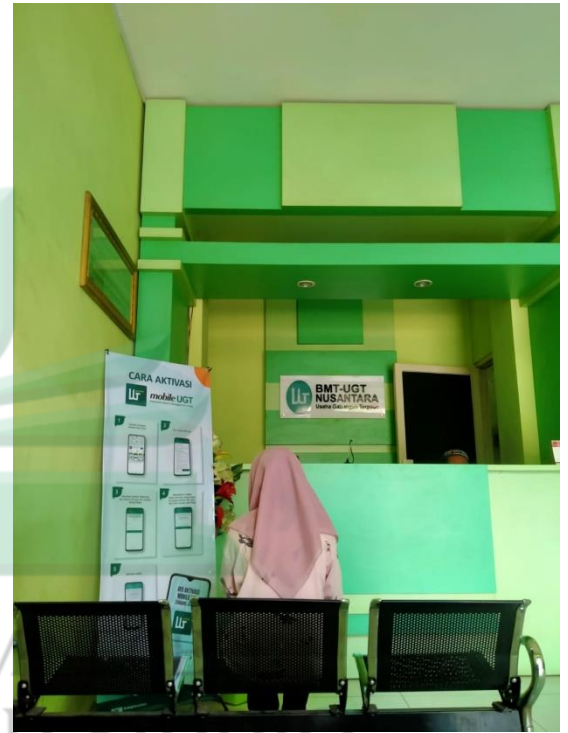
Syaiful Mulyadi



DOKUMENTASI



Dokumentasi kenyamanan anggota : Lokasi tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, dan aspek kebersihan





Dokumentasi wawancara dengan bapak Moch. Choirul Anam selaku wakil kepala cabang BMT UGT Nusantara Bangsalsari



Dokumentasi wawancara dengan bapak Ali Imron selaku kasir di BMT UGT Nusantara cabang Bangsalsari Jember

Dokumentasi dengan bapak Shobirin selaku bagian AOSP atau penarikan tabungan





Dokumentasi wawancara dengan ibu Zahro selaku anggota BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember

Dokumentasi wawancara dengan Ibu tatik selaku anggota BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember



Dokumentasi wawancara dengan bapak Sadin selaku anggota BMT UGT Nusantara Cabang Bangsalsari Jember

Observasi penghimpunan dana





Dokumentasi pendukung lainnya



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
LEMBUR

BMT-UGT NUSANTARA

FORMULIR PERMOHONAN MENJADI ANGGOTA
(TAB/FORM001.REV03)

CABANG _____
Yang bertanda tangan di bawah ini
Nama: _____
Jenis kelamin: _____ L / P *
Tempat/Tanggal Lahir: _____
Alamat KTP: _____ RT/RW: _____
Kabupaten/Kota: _____ Kecamatan: _____
Kode Pos: _____
Alamat domisili: _____ RT/RW: _____
Kabupaten/Kota: _____ Kecamatan: _____
Kode Pos: _____
No Hp: _____
No yang bisa dihubungi: _____
Status perkawinan: _____ (Belum Kawin / Kawin / Duda / Janda *
No. KTP/SIM: _____
Tanggal berlaku identitas: _____
Agama: _____ (Islam / Kristen / Katolik / Hindu / Budha *
Pekerjaan: _____
Nama ibu kandung: _____
Bermaksud untuk menjadi anggota KSPPS BMT UGT Nusantara dan bersedia mematuhi segala peraturan dan ketentuan yang berlaku.



TABUNGAN SYARIAH

Tanggal	Sal	Debet Rp.	Kredit Rp.	Saldo Rp.	Validasi



1. IDENTITAS DIRI

Nama : Zhinta Nuriyah
 Tempat /Tanggal Lahir : Jember, 08 Mei 2001
 Agama : Islam
 Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
 Jurusan/ Prodi : Ekonomi Syariah
 Alamat : Bangsalsari - Jember
 Nomor *Handphone* : +62 882 – 1726 – 2342
 Email : zhintnryh851@gmail.com

2. Riwayat Pendidikan

TK : TK Babussalam
 SD : SDN Curahkalong 04
 SMP/MTs : Mts Negeri Bangsalsari
 SMA/ MA : MAN 2 Jember
 Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri
 Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember

3. Riwayat Organisasi

1. Sekretaris Divisi Persaudaraan Setia Hati TERATE Kom UIN KHAS Jember.
2. Pelatih Tetap Persaudaraan Setia Hati TERATE Kom. UIN KHAS Jember.
3. Sekretaris Umum I Unit Beladiri Mahasiswa UIN KHAS Jember.