

**ANALISIS PELAYANAN DENGAN *SOFT SKILL* MELALUI 3S
(SENYUM, SALAM DAN SAPA) TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DI KSPPS BMT NU JAWA TIMUR CABANG
BESUKI KABUPATEN SITUBONDO**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh :
Yeni Fatika Dewi
NIM : 204105010088

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
APRIL 2024**

**ANALISIS PELAYANAN DENGAN *SOFT SKILL* MELALUI 3S
(SENYUM, SALAM DAN SAPA) TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DI KSPPS BMT NU JAWA TIMUR CABANG
BESUKI KABUPATEN SITUBONDO**

SKRIPSI

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

Oleh :

Yeni Fatika Dewi
204105010088

Disetujui Pembimbing


Dr. Retna Anggitaningsih, S.E., M.M., CRMP.
NIP. 197404201998032001

**ANALISIS PELAYANAN DENGAN *SOFT SKILL* MELALUI 3S
(SENYUM, SALAM DAN SAPA) TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DI KSPPS BMT NU JAWA TIMUR CABANG
BESUKI KABUPATEN SITUBONDO**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Senin
Tanggal : 29 April 2024

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris



Aminatus Zahriyah, S.E., M.Si.
NIP. 198907232019032012



Agung Parmono, S.E, M.Si.
NIP. 197512162009121002

Anggota:

1. Dr. Adil Siswanto, M.Par



2. Dr. Retna Anggitaningsih, S.E, M.M., CRMP



Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



MOTTO

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ^١ (٧) وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ^١ (٨)

Barang siapa yang mengerjakan kebaikan seberat biji dzarrah, dia akan melihat balasannya , dan barang siapa yang mengerjakan kejahatan sebesar biji dzarrah, niscaya ia akan melihat balasannya pula. (QS. Az-Zalzalah ayat 7-8).



¹ Haykal Garin Wirdaya, “Kepuasan, promosi, dan loyalitas konsumen”, jurnal ayat dan hadist ekonomi, no. 3 (2023): 4, <https://jurnalhamfara.ac.id/index.php/JAHE>

PERSEMBAHAN

1. Skripsi yang saya susun ini, saya persembahkan sepenuhnya kepada dua orang hebat dalam hidup saya, ayahanda saya Agum dan Ibu saya Dian Luga Heni, orang tua yang telah membesarkan serta mendidik saya dengan penuh kasih sayang. Mereka mengajarkan saya bagaimana menerima kerasnya kehidupan di dunia ini, mereka mengajarkan bagaimana saya harus terus semangat dalam menjalani kehidupan untuk mencapai impian. Untuk membuktikan kepada orang yang hanya memandang sebelah mata kepada kita.
2. Teruntuk adik saya Putri Dwi Lestari, yang telah mendukung dan mendoakan saya untuk tidak menyerah walau banyak cobaan yang dilalui. Disaat saya bersedih ia memberikan pundaknya untuk saya bercerita dan memberikan masukan untuk terus semangat meskipun ia terbilang masih muda. Mendoakan saya untuk selalu dipermudah dalam kuliah meskipun ia jauh dengan saya dan keluarga. Dan untuk adik saya juga Zakaria Ainur Rohman terima kasih sudah menjadi salah satu sumber kebahagiaan saya, karena tingkah lakumu yang lucu membawa tawa bagi saya meskipun berat dengan keadaan.
3. Untuk teman-teman seperjuangan Perbankan syariah (PS3) yang telah melewati suka dan duka dalam menimba ilmu bersama, menghiasi hari hari saya dengan kebahagiaan walaupun terkadang membuat kesal. Lawakan-lawakan di kelas yang selalu membuat saya rindu. Terimakasih atas kekompakannya.
4. Teruntuk sahabat seperjuangan (Layla, Ainur, Iin, Shafa, Ifa dan Lila) yang selalu memberikan keceriaan, membersamai dan mewarnai hidup saya setiap harinya. Karena kalian hidup terasa lebih mudah, saya bahkan tidak bisa menjelaskan betapa bersyukur saya bertemu kalian didunia perkuliahaan ini, saya merasa memiliki keluarga baru dikota ini karena dengan adanya kalian bisa mengisi kekosongan setiap hari.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Pertama-tama penulis memanjatkan syukur alhamdulillah kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang telah mempermudah dalam penyusunan, pelaksanaan dan penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini dengan judul “**Analisis Pelayanan Dengan *Soft Skill* Melalui 3S (Senyum, Salam Dan Sapa) Terhadap Loyalitas Nasabah Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Situbondo**” ini dapat terselesaikan. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi (S1) Bisa berjalan dengan lancar.

Doa dan salam saya panjatkan terus kepada Nabi besar Akhiruzzaman yaitu Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi inspirasi bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tanpa hambatan.

Meskipun penelitian ini jauh dari kata sempurna, yang dilakukan oleh penulis merupakan upaya yang dilakukan semaksimal mungkin dari keterbatasan yang dimiliki penulis.

Tak lupa pula penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu. Kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S. Ag, M. M. CPEM. selaku Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Bapak Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

4. Ibu Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E, M.M. selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
5. Ibu Ana Pratiwi, M. S. A. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah.
6. Ibu Dr. Retna Anggitaningsih, S.E, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk melaksanakan penyusunan skripsi ini dan juga meluangkan waktu, mencurahkan pikiran, memberikan nasehat, mengarahkan, memberikan dukungan motivasi dengan penuh kesabaran, keikhlasan untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepala perpustakaan UIN Kiai Haji Ahmad Sidiq Jember serta semua civitas, yang sudah menolong memberi literature serta referensi yang bisa menunjang teori penelitian ini.
8. Bapak serta Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang sudah memberi banyak ma'rifah yang diberikan untuk kami yang diberikan untuk kami serta mudah-mudahan berguna aamiin.
9. Bapak Sofi Khoirin selaku ketua BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Situbondo yang memberikan dukungan dan bantuan dalam melakukan penelitian lapangan.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna dan peneliti mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak yang membacanya untuk membantu menyempurnakan skripsi ini dimasa yang akan datang.

peneliti berharap dapat memberikan manfaat bagi seluruh anggota khususnya penulis sendiri.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 03 April 2024

Yeni Fatika Dewi
NIM. 204105010088

ABSTRAK

Yeni Fatika Dewi, Dr. Retna Anggitaningsih, S.E, M.M., 2024: *Analisis Pelayanan Dengan Soft Skill Melalui 3s (Senyum, Salam Dan Sapa) Terhadap Loyalitas Nasabah Di Kspps Bmt Nu Jawa Timur Cabang Besuki Situbondo.*

Kata Kunci: *Pelayanan, Soft Skill 3S, Loyalitas Nasabah, BMT NU Besuki.*

pelayanan adalah bahwa setiap perbuatan atau kegiatan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Pada dasarnya hal tersebut tidak berwujud dan tidak menimbulkan hak kepemilikan apapun karena hal tersebut dilakukan oleh pemilik perusahaan kepada konsumennya

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah: (1) Bagaimana model pelayanan yang diterapkan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Situbondo? (2) Bagaimana efektifitas dan efisiensi pelayanan 3S terhadap loyalitas nasabah pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Situbondo?

Penelitian ini bertujuan: (1) Untuk menganalisis model pelayanan yang diterapkan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Situbondo, (2) Untuk mengetahui efektifitas dan efisiensi pelayanan 3S terhadap loyalitas nasabah pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Situbondo.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Penentuan subyek penelitian menggunakan *purposive*, sedangkan metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif. Metode keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

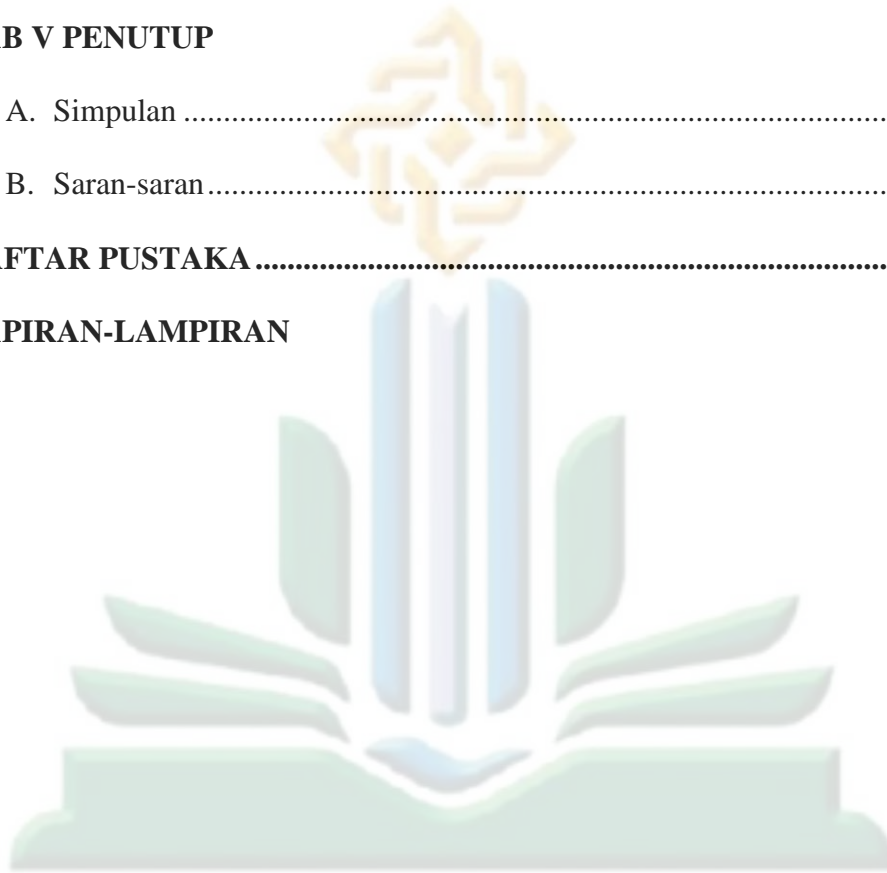
Kesimpulan dari penelitian ini yakni: (1) Model pelayanan dengan *soft skill* 3S di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo yaitu disana menerapkan pelayanan dengan 3S (senyum, salam dan sapa) dengan mengedepankan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanannya sehingga memberikan kepuasan bagi para anggotanya. Dalam pelayanannya KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo juga menerapkan pelayanan dengan ketepatan dan kecepatan, penerapan yang membuat nasabah merasa puas karena nasabah tidak perlu menunggu lama dalam proses transaksinya. (2) Efektifitas dan efisiensi 3S terhadap loyalitas nasabah dapat diukur dari kepercayaan nasabah, kepuasan nasabah, kesetiaan nasabah dan juga penggunaan dana, waktu dan tenaga yang minim dalam melakukan promosi. Hal ini dapat menggambarkan bahwa nasabah sudah loyal terhadap KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo karena pelayanan yang diberikan, sehingga dapat dikatakan bahwa KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo sudah mencapai tujuannya untuk membuat nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan dan juga dapat meningkatkan jumlah nasabahnya. Dengan adanya nasabah tetap yang sudah percaya terhadap KSPPS BMT NU Cabang Besuki dapat menciptakan nasabah yang loyal, dimana nasabah tersebut akan terus menggunakan produk yang ada disana dalam jangka waktu yang panjang.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Definisi Istilah.....	12
F. Sistematika Pembahasan	14
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Penelitian Terdahulu	16
B. Kajian Teori	31
1. Koperasi.....	31
2. Analisis Pelayanan.....	33
3. <i>Soft Skill</i>	42

4. Loyalitas	44
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	51
B. Lokasi Penelitian.....	51
C. Subyek Penelitian.....	51
D. Teknik Pengumpulan Data.....	52
E. Analisis Data	54
F. Keabsahan Data.....	55
G. Tahap-Tahap Penelitian	55
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	
A. Gambaran Obyek Penelitian	58
1. Sejarah Berdirinya BMT	58
2. Visi dan Misi	60
3. Struktur Organisasi	62
4. Deskripsi Jabatan	63
5. Letak Geografis.....	65
6. Produk-Produk BMT NU.....	65
B. Penyajian Data dan Analisis.....	69
1. Model Pelayanan yang Diterapkan Oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Situbondo	69
2. Efektifitas dan Efisiensi Pelayanan 3S Terhadap Loyalitas Nasabah Pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Situbondo	77

C. Pembahasan Temuan.....	84
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	94
B. Saran-saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAPIRAN-LAMPIRAN	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

DAFTAR TABEL

No Keterangan	Hal
1.1 Tabel Perbandingan.....	8
2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	26
4.1 Gambar Struktur Organisasi.....	62



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Soft Skill adalah kemampuan yang bukan merupakan kemampuan teknis seperti bersosialisasi, berkomunikasi serta kemampuan untuk mengendalikan diri yang dimiliki oleh seseorang. *Soft skill* sendiri terbagi menjadi dua bagian yaitu *intrapersonal skill* dan *interpersonal skill*, *intrapersonal skill* sendiri yaitu kemampuan mengelola diri secara tepat dimana kita dapat memanage diri kita sendiri sehingga kita mampu untuk melatih diri sendiri untuk melakukan hal yang positif dalam lingkungan kerja ataupun diluar lingkungan kerja. Sedangkan *interpersonal skill* merupakan kemampuan yang digunakan dalam dunia kerja supaya mudah berbaur dengan rekan kerja lainnya karena *interpersonal skill* ini digunakan untuk membangun relasi dan mendekatkan dengan orang lain.²

Keterampilan yang dimiliki oleh seseorang dalam pekerjaannya yaitu *soft skill*, *soft skill* merupakan keterampilan untuk berinteraksi dengan pihak lain. *Soft skill* sangat dibutuhkan dalam dunia pekerjaan karena berkaitan dengan kemampuan untuk mengontrol emosi diri saat berinteraksi dengan orang lain dalam pekerjaannya. Dengan adanya kemampuan mengendalikan emosi tersebut maka akan lebih mudah untuk diterima dalam lingkungan

² Mohammad Ahyan Yusuf Sya'bani, *Menjadi Guru yang Religius dan Bermartabat*, (Gresik, Caremedia Communication, 2018). 135-137.
https://books.google.co.id/books?id=NzFTDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=menjadi+guru+yang+religius+dan+bermartabat&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pjif=1&ved=2ahUKEwiggra2gqWFAxXixTgGHX2bBhMQ6AF6BAgFEAM#v=onepage&q=menjadi%20guru%20yang%20religius%20dan%20bermartabat&f=false

kerja. Dalam bekerja *soft skill* sangat bermanfaat apabila digunakan dalam berinteraksi antar manusia dan diterapkan dalam kehidupan sehari-hari dalam bekerja. *Bankir* yang mempunyai *soft skill* ini akan berperilaku sesuai dengan etika yang baik, sopan dan santun kepada nasabah dan karyawan lainnya sehingga mudah untuk membangun komunikasi yang baik. *Bankir* yang mempunyai *soft skill* ini juga dapat berkontribusi dalam setiap pertemuan dan tidak kecil kemungkinannya bisa membuat nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan.³

Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan juga menggunakan 3S yaitu senyum, salam dan sapa. Pelayanan dengan 3S ini memberikan makna dalam melakukan pelayanan terbaik, dimana karyawan selalu tampil percaya diri dan memberikan senyum yang tulus kepada pelanggan secara emosional sehingga membuat karyawan menyapa pelanggan dengan ramah dan hangat sehingga dapat memberikan pelayanan secara profesional dan secara prima.

Pelayanan dengan senyum, salam dan sapa akan membuat suasana menjadi nyaman sehingga dapat menciptakan hubungan yang baik antara karyawan dan pelanggan. Pada saat melakukan pelayanan karyawan harus siap melayani, mampu menahan emosi disetiap keadaan, dan menerima setiap kritik yang disampaikan oleh pelanggan untuk lebih mengembangkan perusahaan. Pelayanan prima pada setiap pelanggan baik pelanggan internal

³ Subarjo Joyosumarto, *Kepemimpinan Lembaga Perbankan Abad Ke-21*, (Jakarta, PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2018), 159. https://books.google.co.id/books?id=xLBfDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=.+kepemimpinan+lembaga+perbankan+abad+ke21.&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pf=1&ved=2ahUKEwi58_LXgqWFAxVNxTgGHcRDCVkJQ6AF6BAgJEA#v=onepage&q=.%20kepemimpinan%20lembaga%20perbankan%20abad%20ke-21.&f=false

maupun eksternal akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Kepuasan pelanggan akan berdampak terhadap meningkatnya kredibilitas sebuah institusi di mata pelanggannya. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi akan melahirkan pelanggan-pelanggan yang loyal.⁴ Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik karena dimensinya dan indikatornya dapat bervariasi di antara individu yang terlibat dalam pelayanan. Kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana pelayanan dapat mencapai kesempurnaan dalam memenuhi kebutuhan dan persyaratan masing-masing konsumen, serta sejauh mana kebutuhan dan persyaratan tersebut terpenuhi dalam penggunaan layanan.⁵

Soft skill dan 3S (senyum, salam dan sapa) yang telah dipaparkan diatas sangat berpengaruh terhadap loyalitas. Loyalitas sendiri yaitu kecenderungan konsumen untuk membeli merek tertentu dengan konsistensi yang tinggi. Menurut subagyo berpendapat bahwa: pembelian secara terus menerus yang dilakukan oleh pembeli pada merek tertentu merupakan pengertian dari loyalitas. Zikmund dan vanessa mengatakan terdapat pendekatan dasar loyalitas pelanggan yaitu perilaku dan sikap. Pendekatan loyalitas dengan perilaku yang baik dapat membuat nasabah konsisten membeli secara terus-menerus, sedangkan pendekatan dengan sikap yaitu respon pelanggan terhadap produk. Untuk mengetahui sikap pelanggan

⁴ Masayu Endang Apriyanti dan Fitriyah Puspita, "Pelaksanaan Pelayanan Terbaik 3S (Senyum, Salam, Sapa) Para Karyawan Meningkatkan Kepuasan Pelanggan", *Jurnal PKM: Pengabdian Kepada Masyarakat*, no. 1 (2019): 32. <http://dx.doi.org/10.30998/jurnalpkm.v2i01.2812>

⁵ Moh Haris Balady, Achmad Roziqin, Ainun Nisa Nurhidayat Hakim dan Indra Setiawan, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan BMT NU Cabang Ajung", *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis*, no. 1 (2024): 911, <https://doi.org/10.47233/jakbs.v1i4>.

terhadap suatu produk yaitu perusahaan harus memberikan gambaran yang jelas terhadap produk yang ditawarkan sehingga pelanggan dapat memahami produk dan merasa yakin terhadap produk yang ditawarkan tersebut.⁶ Kepuasan konsumen yang didapatkan dari kualitas layanan yang baik, bisa menimbulkan loyalitas konsumen kepada perusahaan atau lembaga. Konsumen yang merasa puas akan mengulangi pembelian atau penggunaan suatu produk pada perusahaan atau lembaga yang sama. Loyalitas terjadi karena dekat dengan tempat tinggal konsumen, tetapi meskipun jarak lembaga atau perusahaan dekat dengan tempat tinggal konsumen, konsumen tidak akan melakukan transaksi karena tidak puas dengan layanan yang diberikan. Dengan hal tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan sangat berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.⁷

Loyalitas merupakan suatu perilaku seseorang dalam melakukan pembelian secara berulang yang menjadi kebiasaan, dimana sudah terdapat keterikatan pada pilihan konsumen terhadap suatu objek. Memiliki pelanggan yang loyal merupakan keinginan semua perusahaan, untuk memiliki pelanggan yang loyal ini terlebih dahulu harus membuat pelanggan senang saat berinteraksi dengan karyawan perusahaan sehingga pelanggan merasa

⁶ Popon Srisusilawati, *Kualitas Pelayanan dan Strategi Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah*, (Purwokerto, CV. Pena Persada, 2020), 48. https://books.google.co.id/books?id=cI7LEAAAQBAJ&pg=PA68&dq=kualitas+pelayanan+dan+strategi+promosi+terhadap+loyalitas+nasabah.&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pj=1&ved=2ahUKEwj07aKQg6WFAxXqyzgGHfVmBhoQ6AF6BAgLEAM#v=onepage&q=kualitas%20pelayanan%20dan%20strategi%20promosi%20terhadap%20loyalitas%20nasabah.&f=false

⁷ Retna Anggitaningsih, "Pengaruh Keramahan Karyawan, Pemahaman Tentang Produk, Dan Keragaman Item Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada Alfamart Di Wilayah Kota Surabaya (Studi Kasus Perbandingan Model Sem Rekursif Dan Non Rekursif)", *Journal of Sharia Management*, no 1 (2023): 4, <https://doi.org/10.21274/reinforce.v2i1.6472>.

puas terhadap pelayanan yang diberikan, dengan kepuasan tersebut dapat membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Perusahaan juga harus memberikan produk-produk yang baik kepada pelanggan supaya pelanggan tetap bertahan, karena dengan memberikan pelayanan yang baik dapat membuat pelanggan merasa puas sehingga akan membuat pelanggan menjadi loyal terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Salah satu karakteristik pelanggan yang loyal yaitu orang yang membeli secara berulang pada suatu produk, merekomendasikan produk yang diminati kepada orang lain dan tetap bertahan kepada satu perusahaan meskipun banyak pesaing.⁸

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal wa Tamwil Nuansa Ummat* yang sering disingkat dengan (KSPPS BMT NU) merupakan salah satu lembaga keuangan tingkat mikro dan kecil, dimana dalam melayani nasabah dalam pembiayaan menggunakan sistem syariah. Prinsip dasar yang harus dimiliki oleh konsumen KSPPS BMT NU yaitu konsisten, konsekuen dan istiqomah dalam mengubah kehidupan menjadi lebih baik kedepannya. *Baitul Maal wa Tamwil* merupakan lembaga keuangan mikro yang sarannya kepada masyarakat yang berupaya untuk mengubah atau mengembangkan pola kehidupannya menjadi lebih baik dan dapat berinvestasi dengan sistem bagi hasil yang bertujuan untuk meningkatkan

⁸ Nurul Qomaria, *Pentingnya Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*, (Jember, CV Pustaka Abadi, 2020), 35-36.

https://books.google.co.id/books?id=kl0IEAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=pentingnya+kepuasan+dan+loyalitas+nasabah&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pj=1&ved=2ahUKEwiV7ci6g6WFAxVg3TgGHeP7DdkO6AF6BAgLEAM#v=onepage&q=pentingnya%20kepuasan%20dan%20loyalitas%20nasabah&f=false

kualitas ekonomi masyarakat kecil sebagai upaya untuk meretaskan kemiskinan yang ada.⁹

KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo merupakan sebuah perusahaan pada jasa keuangan yang sedang berkembang. Dalam pelayanannya KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo dituntut harus mengedepankan *softskillnya* untuk menarik nasabahnya, sehingga akan terjadi kemajuan dalam kualitas pelayanan terhadap nasabah dan akan memberikan dampak positif terhadap perkembangan KSPPS BMT NU kedepannya. Pelayanan yang disertakan dengan *softskill* yang bagus maka akan membuat KSPPS BMT NU semakin diminati oleh nasabah dari berbagai lembaga keuangan lainnya karena mereka menilai KSPPS BMT NU merupakan lembaga yang mandiri dan dapat mengangkat perekonomian masyarakat, khususnya masyarakat kecil. Kehadiran KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo diharapkan dapat membantu masyarakat yang terjerumus dalam permasalahan keuangan yang sulit, seperti melakukan pinjaman kepada rentenir. Alasan mengapa banyak orang mengambil pinjaman dari rentenir adalah karena tidak ada unsur yang bisa menyelesaikan masalah tersebut. Oleh karena itu, KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo

⁹ Muljadi, *Etika dan Komunikasi Bisnis Islam*, (Jakarta, Salemba Diniyah, 2019), 113. https://books.google.co.id/books?id=alssEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=etika+dan+komunikasi+bisnis+islam&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pf=1&ved=2ahUKEwjTkd7kg6WFAxUt7zgGHV10ANcQ6AF6BAgLEAM#v=onepage&q=etika%20dan%20komunikasi%20bisnis%20islam&f=false

diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap peningkatan perekonomian masyarakat besuki seperti sebelumnya.¹⁰

Meskipun didirikan pada tahun 2020, KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo sudah mampu mengajak ratusan bahkan ribuan masyarakat untuk menjadi anggota. Hal tersebut terjadi karena pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo kepada para anggotanya melalui pendekatan emosional. Pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo sangat ramah, serta pencairan yang akan dilakukan oleh masyarakat bisa dilakukan diluar kantor, hal tersebut dapat mempermudah masyarakat.¹¹

Di Kabupaten Situbondo terdapat 5 KSPPS BMT NU Jawa Timur, yakni KSPPS Syariah BMT NU Jawa Timur Cabang Bungatan Situbondo, KSPPS Syariah BMT NU Jawa Timur Cabang Suboh Situbondo, KSPPS Syariah BMT NU Jawa Timur Cabang Asembagus Situbondo, KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Mangaran Situbondo, dan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Situbondo. KSPPS BMT NU Jawa Timur cabang mangaran merupakan KSPPS BMT NU Jawa timur tertua kedua setelah BMT NU Jawa Timur Cabang Bungatan, dimana letak BMT NU Jawa Timur cabang mangaran tidak jauh dari kota. Serta pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Kabupaten Mangaran sangat baik dan

¹⁰ Muh Hamzah dan Rizky Indah Rahayu, “Qadhru Hasan Sebagai Media Dalam Membangun Customer Loyalty Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah”, *Jurnal Islam Nusantara*, no. 01 (2021): 3. <https://doi.org/10.33852/jurnalnu.v5i1.242>

¹¹ Sofi Khoirin, diwawancarai oleh penulis, Situbondo, 02 November 2023.

membuat nasabah merasa nyaman dengan pelayanan tersebut. Dengan pelayanan yang mereka lakukan ini penulis membuat perbandingan dengan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo yang penulis teliti.¹² Berikut penulis akan memaparkan perbandingan antara KSPPS BMT NU Cabang Besuki dengan KSPPS BMT NU Cabang Mangaran dalam bentuk tabel, sebagai berikut:

Tabel 1.1
Perbedaan pelayanan antara KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Situbondo dengan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Mangaran Situbondo

Perbedaan	KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Situbondo	KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Mangaran Situbondo
Layanan	Dalam pelayanannya KSPPS BMT NU Jawa timur Cabang Besuki Situbondo mendatangi langsung nasabah yang ingin menabung dan yang ingin membayar angsuran, Pencairan pinjaman dapat dilakukan diluar kantor atau dirumah nasabah. Pada KSPPS BMT NU Jawa timur Cabang Besuki Situbondo juga memberikan gift kepada nasabah yang lancar dalam melakukan angsuran.	Pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Mangaran Situbondo mendatangi nasabah yang ingin menabung dan membayar angsuran tetapi untuk pencairan pinjaman tetap dilakukan dikantor dan juga tidak adanya Gift untuk nasabah yang melakukan pinjaman pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Mangaran Situbondo.
Produk	Tabungan, Pembiayaan, Gadai.	Tabungan, Pembiayaan, Gadai
Tahun Berdiri	2020	2017

Sumber: Data diolah tahun 2023

¹² Moh. Iqbal, diwawancara oleh penulis, Situbndo. 30 Oktober 2023

Dilihat dari adanya perbedaan diantara kedua lembaga KSPPS BMT NU Jawa Timur tersebut. Dapat dilihat dari tahun berdirinya yang terbilang masih dini KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo dapat melakukan pelayanan dengan baik atau dapat menyetarai pelayanan yang dilakukan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Mangaran Kabupaten Situbondo. Dapat dilihat dari pelayanannya dalam proses pencairan yang dilakukan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo dimana petugas mendatangi langsung kerumah nasabah yang dapat mempermudah nasabah sehingga nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor untuk melakukan pencairan. Tidak hanya dalam pencairan saja, KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo juga memberikan pelayanan tabungan dijemput setiap hari dan penarikan tabungan juga dapat dilakukan dirumah nasabah saat penjemputan tabungan, dan pihak KSPPS BMT NU akan memproses penarikan tabungan dihari itu juga. KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo juga melakukan pelayanannya diluar jam kerja, yang dimana biasa pelayanan hanya dilakukan dari jam 08.00-14.00 wib tetapi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo memberikan pelayanannya diluar jam kerja tersebut, dimana pihak KSPPS BMT NU melakukan pelayanannya sampai sore hari atau bahkan setelah maghrib. KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo melakukan pelayanan tersebut karena melihat masyarakat dibesuki yang dominan memiliki pekerjaan sebagai petani dan nelayan yang dimana mereka pulang kerja

sampai sore hari, sehingga tidak ada kemungkinan untuk menabung atau membayar angsuran dipagi hari sampai siang hari. Pelayanan yang dilakukan oleh KSPPS BMT NU tersebut sangatlah menguntungkan bagi nasabah karena pihak KSPPS BMT NU melakukan pelayanannya sampai larut malam, hal tersebut memberikan rasa nyaman kepada nasabah sehingga membuat nasabah ingin selalu menjadi nasabah tetap di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo.

Berdasarkan uraian yang dipaparkan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan pelayanan yang ada pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo yang dituangkan dalam tugas akhir dengan judul: **“Analisis Pelayanan Dengan *Soft Skill* Melalui (3S) Terhadap Loyalitas Nasabah Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, dapat ditarik pokok permasalahan yang dapat dijadikan fokus penelitian diantaranya adalah:

1. Bagaimana model pelayanan yang diterapkan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo?
2. Bagaimana efektifitas dan efisiensi pelayanan 3S terhadap loyalitas nasabah pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran mengenai arah yang akan dituju ketika melakukan penelitian. Sejalan dengan fokus penelitian diatas, maka penelitian ini bertujuan diantaranya untuk:

1. Untuk menganalisis model pelayanan yang diterapkan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo.
2. Untuk mengetahui efektifitas dan efisiensi pelayanan 3S terhadap loyalitas nasabah pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoristis

- a. Memberikan pemahaman kepada mahasiswa khususnya dan kepada masyarakat umumnya terkait pelayanan dengan *soft skill* terhadap loyalitas nasabah.
- b. Sebagai referensi bagi mahasiswa atau peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian terkait dengan pelayanan *soft skill* terhadap loyalitas nasabah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti
 1. Hasil penelitian ini dijadikan salah satu syarat bagi peneliti untuk memperoleh gelar sarjana (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember.

2. Penelitian ini digunakan untuk menambah wawasan bagi peneliti dalam penulisan karya ilmiah yang baik.
- b. Bagi Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember
1. Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan literatur bagi mahasiswa khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam prodi perbankan syariah.
 3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan inspirasi bagi mahasiswa yang membutuhkan, terutama bagi mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember yang sedang menganalisis dalam mempermudah analisisnya.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana yang dimaksud oleh peneliti.¹³ Adapun istilah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh dua pihak antara penerima dan pemberi pelayanan, yang dapat dilakukan oleh suatu organisasi atau perusahaan. Dimana pemberi pelayanan membantu dan memudahkan penerima pelayanan dalam kebutuhannya sehingga menghasilkan suatu kepuasan pelanggan.¹⁴

¹³ UIN, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 45.

¹⁴ Haryanto dan Herena Ras Ulina Sembiring, *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik* (Media Nusa Creative, 2021), 1. <https://books.google.co.id/books?id=Nn5JEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=membangun+pr>

2. *Soft skill*

Soft skill adalah keterampilan yang dimiliki oleh seseorang dimana orang tersebut dapat melakukan interaksi dengan masyarakat maupun dengan lingkungan, sehingga dapat membangun motivasi untuk berkomunikasi dan bersosialisasi serta dapat menghadapi tantangan dalam dunia kerja secara dinamis.¹⁵

3. Loyalitas Nasabah

Loyalitas merupakan pembelian berulang yang dilakukan oleh pelanggan pada satu produk secara konsisten, dimana pembeliannya dilakukan dalam jangka panjang dan terus meningkat pada produk yang sama. Nasabah akan loyal apabila mendapatkan kepuasan, nasabah yang merasa puas akan kembali untuk melakukan transaksi perbankan dalam jangka panjang dan tidak kecil kemungkinan akan mengajak orang lain untuk menggunakan jasa perbankan yang digunakan.¹⁶

[ibadi+prima+dalam+pelayanan+publik&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&ved=2ahUKEwjW6YiMhaWFAxXv3jgGHbOKCwYQ6AF6BAgNEAM#v=onepage&q=membangun%20pribadi%20prima%20dalam%20pelayanan%20publik&f=false](https://books.google.co.id/books?id=kMKIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=solusi+mahir+kimia&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&ved=2ahUKEwjW6YiMhaWFAxXv3jgGHbOKCwYQ6AF6BAgNEAM#v=onepage&q=membangun%20pribadi%20prima%20dalam%20pelayanan%20publik&f=false)

¹⁵ Sutardi, *Solusi Mahir Kimia*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2016), 59. https://books.google.co.id/books?id=kMKIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=solusi+mahir+kimia&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pj=1&ved=2ahUKEwjL5fXfhaWFAxUN-zgGHQADzoQ6AF6BAgMEAM#v=onepage&q=solusi%20mahir%20kimia&f=false

¹⁶ Soengeng wahyoedi, *Loyalitas Nasabah: Tinjauan Aspek Religiusitas dan Kualitas Layanan*, (Indramayu: CV Adanu Abimata, 2022), 29-30. https://books.google.co.id/books?id=SuxxEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=loyalitas+nasabah:+tinjauan+aspek+religiusitas+dan+kualitas+layanan.&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pj=1&ved=2ahUKEwifjJiShqWFAxUFxUgGHU84CJYQ6AF6BAgFEAM#v=onepage&q=loyalitas%20nasabah%3A%20tinjauan%20aspek%20religiusitas%20dan%20kualitas%20layanan%2C&f=false

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan meliputi alur pembahasan penelitian, mulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Bentuk penulisan sistematika pembahasan adalah bentuk narasi deskriptif, bukan seperti daftar isi.

Bab I Pendahuluan, merupakan landasan atau titik tumpu penelitian, meliputi: konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika penulisan. Fungsi dari bab ini adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai pembahasan-pembahasan dalam penelitian skripsi.

Bab II Tinjauan Pustaka, bab ini menguraikan kajian pustaka sebagai berikut: kajian terdahulu, serta literatur yang berkaitan dengan skripsi. Penelitian-penelitian terdahulu termasuk penelitian serupa yang dilakukan sebelumnya dilanjutkan dikajian teori yang dijadikan pijakan dari bab yang berisikan tentang pelayanan dengan *soft skill* yang mempengaruhi loyalitas nasabah.

BAB III Metode Penelitian, yang membahas mengenai pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data serta tahap-tahap penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian, pada bab ini dijelaskan gambaran objek umum penelitian, penyajian data dan analisis, pada bab ini akan dijelaskan tentang gambaran objek penelitian, penyajian data dan analisis data serta pembahasan temuan.

BAB V Penutup, Kesimpulan data dan saran, yang di dalamnya mencakup kesimpulan dan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan saran-saran yang tentunya bersifat konstruktif

Selain itu, skripsi ini diakhiri dengan daftar pustaka dan beberapa lampiran untuk menunjang kelengkapan data penelitian.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan, kemudian membuat ringkasannya. Dengan melakukan hal ini akan membuktikan sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.

1. Penelitian oleh Anisah, Habrianto, 2023 dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Religiusitas, dan Persepsi terhadap Keputusan Menjadi Nasabah dengan Minat Sebagai *Variabel Moderating*”

Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Religiusitas, dan Persepsi secara parsial dan simultan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah Indonesia cabang Sarolangun (Jambi) dengan minat sebagai variabel moderating. Berbasis pada penelitian kuantitatif dengan metode kuesioner, artikel ini menggunakan 100 orang sebagai responden dengan sampel diambil menggunakan rumus slovin. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan, religiusitas, dan persepsi terhadap keputusan menjadi nasabah dengan minat mampu memoderasi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Keseluruhan variabel yakni kualitas pelayanan,

religiusitas, dan persepsi, berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah dengan minat sebagai variabel *Moderating*-nya.¹⁷

2. Husnul Huluk dan Rohmad Prio Santoso, 2023 dengan judul: “Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bmt Ugt Nusantara Cabang Jombang”

Penelitian ini dilakukan untuk melihat seberapa berpengaruhnya promosi yang dilakukan oleh Lembaga/perusahaan dalam mengenalkan produk serta seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dalam membentuk sikap loyal nasabah kepada produk dan lembaga/perusahaan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif melalui pendekatan filsafat positifisme. Sebagai bahan uji, digunakanlah sebanyak 30 orang yang berstatus anggota pada BMT UGT Nusantara Cabang Jombang dengan teknik *non-probability sampling*. Data-data yang diharapkan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui pertanyaan dalam bentuk kuesioner ganda, kemudian diuji hipotesisnya menggunakan uji t, alalu uji f dan uji R2. Hasilnya disimpulkan bahwa promosi dan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh BMT UGT Nusantara Cabang Jombang memiliki pengaruh sebesar 36,5% terhadap pembentukan loyalitas nasabah, berdasarkan hasil uji R2.¹⁸

¹⁷ Anisah, Habrianto, Sucipto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Religiusitas, dan Persepsi terhadap Keputusan Menjadi Nasabah dengan Minat Sebagai Variabel Moderating”, *Journal of Comprehensive Islamic Studies*, no. 1 (2023): 87. <https://doi.org/10.56436/jocis.v2i1.184>

¹⁸ Husnul Huluk dan Rohmad Prio Santoso, “Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bmt Ugt Nusantara Cabang Jombang”, *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi (JURIMA)*, no. 2 (2023): 287. <https://doi.org/10.55606/jurima.v3i2.2286>

3. Kadek Sintya Kusuma Dewi, Putu Herny Susanti dan Ni Luh Adisti Abiyoga Wulandari, 2023 dengan judul: “Peran Kepuasan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap kepuasan kerja, untuk mengetahui pengaruh kepuasan dan kepuasan kerja secara parsial terhadap loyalitas nasabah serta untuk mengetahui pengaruh secara tidak langsung kepuasan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan kerja. Populasi dalam penelitian sebanyak 632 nasabah. Penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reabilitas, dan Uji Sobel. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan kerja.¹⁹

¹⁹ Kadek Sintya Kusuma Dewi, Putu Herny Susanti dan Ni Luh Adisti Abiyoga Wulandari, “Peran Kepuasan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah”, *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, no. 9 (2023): 1688. <https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/widyaamrita/article/view/3831/2151>

4. Penelitian Oleh Edy Junaedi Dan Nurul Robiatin, 2022 Dengan Judul: “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Brand Image Terhadap loyalitas Nasabah Bmt Mitra Prunus Sejahtera Kota Tangerang”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan citra merek secara parsial atau simultan mempengaruhi loyalitas pelanggan pada BMT Mitra Prunus Sejahtera dan untuk mengetahui variabel yang paling dominan mempunyai pengaruh. Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada nasabah BMT Mitra Prunus Sejahtera, dengan kriteria telah menjadi nasabah tabungan selama satu tahun dan aktif melakukan transaksi tabungan minimal seminggu sekali. Sampel diambil sebanyak 100 responden nasabah tabungan. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan SPSS versi 22 dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis ini meliputi uji reliabilitas, uji validitas, uji regresi linier berganda, uji hipotesis melalui uji T dan uji F serta koefisien determinasi (R^2) dan uji asumsi klasik. Hasil uji T menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra merek secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas menabung di BMT Mitra Prunus Sejahtera. Uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra merek secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas menabung pada BMT Mitra Prunus Sejahtera dengan pengaruh sebesar 60,9%, sedangkan sisanya sebesar 39,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model ini.

Pengaruh yang dominan ditunjukkan oleh variabel citra merek, disusul oleh variabel kualitas pelayanan.²⁰

5. I W. Widnyana, dan N. Suamanayasa, 2021 dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada Lpd”.

Penelitian ini bermaksud untuk menguji pengaruh: (1) kualitas pelayanan pada kepuasan nasabah, (2) kualitas pelayanan pada loyalitas nasabah, (3) kepuasan nasabah pada loyalitas nasabah, dan (4) kepuasan nasabah dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Ularan. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif kausal. Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan di LPD Desa Adat Ularan dan objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Data diambil melalui pencatatan dokumen dan metode kuesioner, serta dianalisis dengan path analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan pada kepuasan nasabah, (2) kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan pada loyalitas nasabah, (3) kepuasan nasabah berdampak positif dan signifikan pada loyalitas nasabah, dan (4) kepuasan

²⁰ Edy Junaedi dan Nurul Robiatin, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Brand Image Terhadaployalitas Nasabah Bmt Mitra Prunus Sejahtera Kota Tangerang”, *Jurnal asy-Syukriyyah*, no. 1 (2022). <https://doi.org/10.36769/asy.v23i1.165>

nasabah memediasi parsial pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Ularan.²¹

6. Taufiq Rizal 2021, dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai *Variabel Intervening* Pada Bmt Kampoeng Syariah”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai *variabel intervening*. Populasi yang digunakan adalah nasabah yang menggunakan jasa telepon rumah BMT Kampoeng Syariah Medan. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan (1) hipotesis pertama variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan (Z) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan; (2) Hipotesis kesamaan ketiga variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan dengan variabel loyalitas pelanggan (Y) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pada pengujian pengaruh langsung dan tidak langsung variabel kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pelanggan (Y) melalui kepuasan (Z) menunjukkan bahwa kepuasan dapat memediasi hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan hasil yang positif.²²

²¹ I W. Widnyana, dan N. Suamanayasa, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada Lpd”, *jurnal Manajemen*, no. 2 (2021): 181. <https://doi.org/10.23887/bjm.v7i2.31923>

²² Taufiq Rizal, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bmt Kampoeng Syariah”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, no.1 (2019): 1, <https://doi.org/10.30743/magister.v1i1.1607>

7. Penelitian oleh Nasifah dan Didik Kurniawan, 2020 dengan judul: “Analisis Pelayanan Karyawan Pada Produk Tabungan Di Bmt Nu Pakong (Studi Kasus Layanan Antar Jemput)”

Pendekatan penelitian ini adalah objek penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dalam hal ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena pendekatan penelitian yang diarahkan untuk pencapaian tujuan memperoleh penjelasan secara mendalam atas penerapan sebuah teori. Sehingga dituntut untuk lebih banyak menggunakan berfikir induktif. Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis pelayanan karyawan pada produk tabungan di BMT NU cabang Pakong (Studi kasus layanan antar jemput tabungan), penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut: 1. Perlu adanya peningkatan dan pengembangan Standar Operasional KSPPS BMT NU cabang Pakong agar terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga nasabah akan terus merasa puas dengan kinerja karyawan, penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan sudah berjalan secara maksimal dengan menjalankan aturan SOP yang telah diterapkan oleh BMT NU cabang Pakong. 2. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT NU

Pakong di dasari pada prinsip 4s (senyum, salam, sapa, santun).dan sangat menekuni perinsip pelayanan yaitu: jujur, giat, dan ikhlas.²³

8. Penelitian Puteri Herlanies Susanto dan Iwan Kurniawan Subagja, 2019 dengan judul: “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, mengetahui ada tidaknya pengaruh kepuasan pelanggan loyalitas pelanggan, untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara parsial antara citra perusahaan terhadap pelanggan loyalitas dan mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan. Sampel penelitian dalam penelitian ini berjumlah 60 sampel dan teknik pengambilan sampelnya menggunakan sampling insidental.

Analisis data menggunakan multiple regresi linier. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan mempunyai hubungan yang signifikan, variabel kepuasan pelanggan ditemukan berpengaruh positif namun tidak signifikan dan variabel Citra Perusahaan tidak menunjukkan pengaruh kesetiaan pelanggan. Variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan citra

²³ Nafisah dan Didik Kurniawam, “Analisis Pelayanan Karyawan Pada Produk Tabungan Di Bmt Nu Pakong (Studi Kasus Layanan Antar Jemput)”, *journal of islamic economic and social*, no. 2 (2020): 177. <http://ejournal.kopertais4.or.id/madura/index.php/ekomadania/article/view/5596>

perusahaan mempunyai pengaruh dan mempunyai tingkat hubungan baik yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.²⁴

9. Penelitian oleh Annas Syams Rizal Fahmi dan Faridl Noor Hilal, 2019 dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta”

Hasil penelitian ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa indikator di atas telah dicapai oleh Kantor Cabang Bank Muamalat Indonesia di Yogyakarta, dengan hasil bahwa tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh Bank dapat disebut memuaskan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah empati yang meliputi kemudahan dalam hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman kebutuhan pelanggan. Peneliti dalam penelitian ini menyimpulkan hasil bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang sangat penting pada Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas), terutama dalam studi kasus di Bank Muamalat Indonesia, Kantor Cabang Yogyakarta.²⁵

²⁴ Puteri Herlanies Susanto dan Iwan Kurniawan Subagja, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza”, *jurnal manajemen bisnis*, no. 1 (2019), <http://dx.doi.org/10.35137/jmbk.v7i1.249>

²⁵ Annas Syams Rizal Fahmi dan Faridl Noor Hilal, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta”, *journal of islamic economics and business*, no. 1 (2019): 137. <https://doi.org/10.21154/elbarka.v2i1.1646>

10. Penelitian Intan Dewi Arini dan Sandi Eka Suprajang, 2019 dengan judul: “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Blitar”.

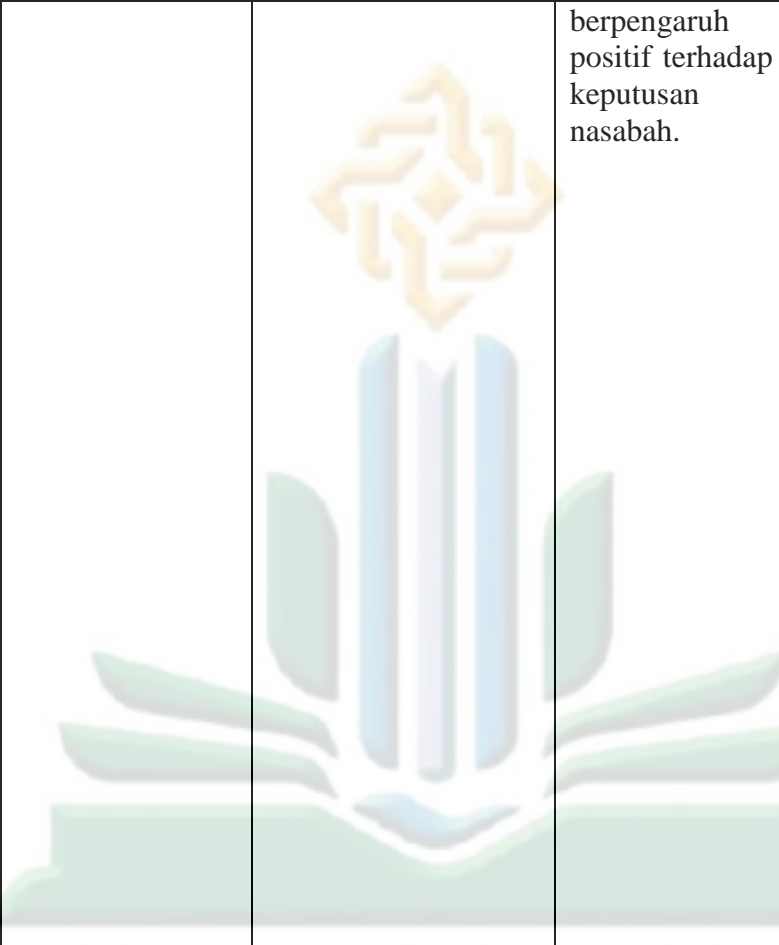
Tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bahwa kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Blitar. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan metode *purposive sampling* (ditentukan oleh peneliti). Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah” terbukti. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.²⁶

Adapun tabel persamaan dan perbedaan dari penelitian terdahulu dan penelitian peneliti, sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Penelitian oleh Anisah, Habrianto, 2023	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Religiusitas, dan Persepsi terhadap Keputusan Nasabah Minat Sebagai <i>Variabel Moderating</i> .	Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu membahas tentang pelayanan terhadap nasabah dan dengan adanya pelayanan juga	Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian peneliti, metode yang digunakan oleh penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sedangkan

²⁶ Intan Dewi Arini dan Sandi Eka Suprajang, “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Blitar”, *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, no. 1 (2019): 103, <https://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/424>.

			berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah.	penelitian peneliti menggunakan metode kualitatif. Pada penelitian tidak hanya berfokus pada pengaruh pelayanan terhadap nasabah tetapi juga membahas tentang religiusitas dan persepsi yang dapat mempengaruhi nasabah, sedangkan pada penelitian peneliti hanya berfokus pada pengaruh pelayanan terhadap nasabah.
2.	Husnul Huluk dan Rohmad Prio Santoso, 2023	Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bmt Ugt Nusantara Cabang Jombang.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu melakukan penelitian di BMT dan pada penelitian ini memfokuskan pada promosi dan pelayanan, sedangkan pada penelitian peneliti hanya memfokuskan pada pelayanan saja.	Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu, pada penelitian ini metode yang digunakan yaitu kuantitatif sedangkan pada penelitian peneliti menggunakan kuantitatif.
3.	Kadek Sintya Kusuma Dewi,	Peran Kepuasan Memediasi Pengaruh	Persamaan penelitian ini	Perbedaan penelitian ini

	Putu Herny Susanti dan Ni Luh Adisti Abiyoga Wulandari, 2023	Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah.	dengan penelitian peneliti yaitu menjelaskan tentang pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Apakah pelayanan yang baik dapat mempengaruhi loyalitas nasabah atau tidak.	dengan penelitian peneliti yaitu pada penelitian ini menggunakan metoden kuantitatif sedangkan pada penelitian peneliti menggunakan metode kualitatif. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan Uji Validitas, Uji Reabilitas, dan Uji Sobel. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.
4.	Edy Junaedi Dan Nurul Robiatin, 2022	Pengaruh Kualitas Layanan Dan <i>Brand Image</i> Terhadap loyalitas Nasabah Bmt Mitra Prunus Sejahtera Kota Tangerang.	Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan dengan baik kepada nasabah akan mempengaruhi loyalitas	Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian peneliti, pada penelitian ini tidak hanya membahas tentang pelayanan yang baik yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah, tetapi

			nasabah. Pengumpulan data juga menggunakan pertanyaan yang akan diajukan kepada obyek untuk mendapatkan data.	juga citra merek. Sedangkan pada penelitian peneliti lebih berfokus pada pelayanan dengan <i>soft skill</i> yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah.
5.	I W. Widnyana, dan N. Suamanayasa, 2021.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada Lpd.	Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu membahas tentang pelayanan yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian ini pada penelitian ini metode yang digunakan yaitu kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner, sedangkan pada penelitian peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.
6.	Taufiq Rizal, 2021	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai <i>Variabel Intervening</i> Pada Bmt Kampoenng	Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu membahas tentang	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu dari metode yang

		Syariah	pelayanan yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.	digunakan, pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sedangkan pada penelitian peneliti menggunakan metode kualitatif.
7.	Penelitian oleh Nasifah dan Didik Kurniawan, 2020	Analisis Pelayanan Karyawan Pada Produk Tabungan Di Bmt Nu Pakong“(Studi Kasus Layanan Antar Jemput)”.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu memberikan pelayanan dengan senyum, salam dan sapa. Menggunakan layanan dengan menjemput tabungan langsung kerumah nasabah, serta metode yang digunakan menggunakan metode kualitatif.	Perbedaannya, pada penelitian ini lebih memfokuskan pelayanan pada produk tabungan sedangkan pada penelitian peneliti lebih memfokuskan pelayanan yang diberikan pada setiap nasabah.
8.	Penelitian Puteri Herlanies Susanto dan Iwan Kurniawan Subagja, 2019.	Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza.	Persamaan, pada penelitian terdahulu dan penelitian peneliti sama-sama menjelaskan tentang loyalitas nasabah karena adanya pelayanan yang	perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu pada penelitian ini menggunakan metode populasi dan sampel. Penelitian ini

			baik. Juga memiliki tujuan untuk mengetahui efektifitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Pada teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner dengan mengajukan pertanyaan.	dilakukan pada Bank BCA sedangkan pada penelitian peneliti dilakukan pada BMT.
9.	Penelitian oleh Annas Syams Rizal Fahmi dan Faridl Noor Hilal, 2019.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta	Persamaan, pada penelitian ini dengan penelitian peneliti sama-sama memaparkan pelayanan dan loyalitas nasabah, juga bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah.	Perbedaan, pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, sedangkan pada penelitian peneliti menggunakan deskriptif kualitatif.
10.	Penelitian Intan Dewi Arini dan Sandi Eka Suprajang, 2019.	Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Blitar.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu sama-sama memfokuskan pada pelayanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu metode yang digunakan pada penelitian ini mnggunakan kuantitatif sedangkan pada penelitian

			loyalitas nasabah atau tidak.	peneliti menggunakan metode kualitatif.
--	--	--	-------------------------------	---

Sumber: Data diolah tahun 2023

B. Kajian Teori

Pada bagian ini berisi tentang kajian teori yang menjadi perspektif dalam melakukan penelitian. Pembahasan teori secara lebih luas akan memberikan pemahaman kepada peneliti dalam mengkaji permasalahan yang akan dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.

1. Koperasi

a. Definisi Koperasi

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2012 Tentang Perkoperasian Bab 1 Pasal 1 aya 1 menjelaskan Koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh perorangan atau badan hukum Koperasi, dengan pemisahan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial dan budaya sesuai nilai dan prinsip Koperasi.²⁷

b. Tujuan Koperasi

Tujuan utama pendirian koperasi untuk membangun kesejahteraan pada anggota koperasi. Artinya ketika ada anggota koperasi yang memiliki usaha dalam bidang produksi ataupun konsumsi maka koperasi memiliki tugas dan fungsi untuk membantu

²⁷ Irham Fahmi, *Bank & lembaga keuangan lainnya* (Bandung: Alfabeta, 2021), 165.

mengembangkan usahanya. Koperasi simpan pinjam didirikan untuk membantu para anggota yang membutuhkan dana finansial dengan penetapan tingkat suku bunga pinjaman pada angka persentase yang paling rendah.²⁸

c. Jenis-jenis Koperasi

Dalam praktiknya koperasi memiliki jenis yang berbeda-beda sesuai dengan ruang lingkup aktivitas koperasi itu sendiri. Adapun jenis-jenis koperasi sebagai berikut:²⁹

1) Koperasi Produksi

Koperasi produksi diutamakan diberikan kepada para anggotanya dalam rangka berproduksi untuk menghasilkan barang maupun jasa. Produksi dapat dilakukan dalam berbagai bidang seperti pertanian atau industri jasa.

2) Koperasi Konsumsi

Koperasi konsumsi dalam kegiatan usahanya adalah menyediakan kebutuhan akan barang-barang pokok sehari-hari seperti sandang, pangan dan kebutuhan yang berbentuk barang lainnya.

3) Koperasi Simpan Pinjam

Pada koperasi ini melakukan usaha penyimpanan dan peminjaman sejumlah uang untuk keperluan para anggotanya. Koperasi ini sering disebut dengan koperasi kredit yang khusus

²⁸ Ibid 168.

²⁹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012), 256.

untuk menyediakan dana bagi anggotanya yang memerlukan dana dengan biaya murah.

4) Koperasi Serbaguna

Koperasi serbaguna dalam kegiatan usahanya merupakan gabungan dari ketiga koperasi yang ada.

d. Sumber Modal Koperasi

Salah satu sumber modal koperasi yaitu setoran anggota. Dengan adanya setoran pokok diharapkan ada rasa tanggungjawab dari para anggota dalam mengembangkan koperasi secara maksimal. Adapun sumber modal secara umum dipeoleh dari:³⁰

- 1) Setoran anggota, berupa setoran wajib dan pokok.
- 2) Dari donatur yang memiliki kepedulian terhadap pengembangan koperasi.
- 3) Pemerintah daerah.
- 4) Penjualan obligasi dan pinjaman dari para anggota.

2. Analisis Pelayanan

a. Definisi Pelayanan

Yang dimaksud dengan pelayanan adalah bahwa setiap perbuatan atau kegiatan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Pada dasarnya hal tersebut tidak berwujud dan tidak menimbulkan hak kepemilikan apapun karena hal tersebut dilakukan oleh pemilik perusahaan kepada konsumennya. Pelayanan sangat

³⁰ Irham Fahmi, *Bank & lembaga keuangan lainnya* (Bandung: Alfabeta, 2021), 165.

berperan penting dalam mencapai tujuan suatu perusahaan. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada nasabah merupakan sebuah aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan, baik oleh suatu lembaga dan usaha lainnya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan mencapai tujuan nasabah. Kualitas layanan merupakan salah satu syarat kelangsungan hidup suatu perusahaan karena tingginya kualitas pelayanan yang diberikan akan tercermin dari kepuasan konsumen.³¹

Menurut Agus Surya Bharmawan dan Naufal Hanif dalam bukunya menjelaskan, pelayanan merupakan suatu kegiatan yang untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang pada hahekatnya bersifat tidak berwujud dan tidak teraba dan tidak dapat terlihat.³²

Pelayanan adalah salah satu keunggulan kompetitif yang dapat diciptakan perusahaan adalah memfokuskan bisnisnya pada kepuasan nasabah. Kepuasan konsumen dapat menciptakan loyalitas konsumen, dimana konsumen akan setia mengkonsumsi/menggunakan jasa perusahaan terus menerus. Sedangkan kredit umum sendiri adalah kredit yang ditunjukkan pada debitur secara umum untuk keperluan

³¹ Djokosantoso Moeljono, *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003), 47. https://books.google.co.id/books?id=WyEjyt_a8Q4C&pg=PR1&dq=inauthor:+Djokosantoso+Moeljono&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&ved=2ahUKEwiMgZzq_pFAxVySGwGHWFDCyoQ6AF6BAgNEAM#v=onepage&q=inauthor%3A%20Djokosantoso%20Moeljono&f=false

³² Agus Surya Bharmawan Dan Naufal Hanif, *Manajemen Pemasaran Jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2022), 57. https://books.google.co.id/books?id=4LheEAAAQBAJ&pg=PR2&dq=agus+surya+bharmawan&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pf=1&ved=2ahUKEwj7vcGd_5FAxWNb2wGHUUvDXgQ6AF6BAgFEAM#v=onepage&q=agus%20surya%20bharmawan&f=false

modal kerja, investasi maupun konsumtif. Diharapkan bank perlu terus berinovasi dalam produk dan mampu memberikan strategi pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.³³

b. Kualitas Pelayanan

Menurut Putri dan Arifiansyah (2020) dalam buku Agus Surya Bharmawan dan Naufal Hanif menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh suatu perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan pelanggan.³⁴ Pelayanan yang baik yaitu bagaimana kita mengetahui apa keinginan konsumen dan kualitas pelayanan yang harus diberikan oleh pihak perusahaan mengacu pada standar mutu yang tinggi dimana hal tersebut akan mampu memenuhi keinginan pelanggan. Dimana kualitas pelayanan yang dapat dikatakan sangat baik yaitu pelayanan yang diberikan melebihi harapan para pelanggan, dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan oleh perusahaan.

Dengan meningkatkan kualitas layanan oleh suatu perusahaan lembaga keuangan mikro syariah suatu cara yang riil dalam

³³ Siti Masrohatin, Tika Puji Susanti dan Yuni Cahya Kurniasih, “Analisis Strategi Pelayanan Pada Produk Kredit Umum Di Pt.Bpr Mitra Jaya Mandiri Pusat Kalisat”, *Jurnal GEMBIRA (Pengabdian Kepada Masyarakat)*, No. 1 (2024): 155. <https://gembirapkm.my.id/index.php/jurnal/article/view/397>

³⁴ Agus Surya Bharmawan Dan Naufal Hanif, *Manajemen Pemasaran Jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2022), 58. https://books.google.co.id/books?id=4LheEAAAQBAJ&pg=PR2&dq=agus+surya+bharmawan&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pf=1&ved=2ahUK Ewj7vcGd_5FAxWNb2wGHUUvDXgQ6AF6BAgFEAM#v=onepage&q=agus%20surya%20bharmawan&f=false

memenangkan persaingan dan mempertahankan anggota (nasabah). Sehingga kepuasan anggota dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Pelayanan yang baik menjadi salah satu unsur penting suatu perusahaan dalam memuaskan konsumen.³⁵ Lembaga keuangan, bertugas untuk menyediakan layanan keuangan seperti tabungan, pinjaman dan lainnya, yang biasanya sering disebut dengan produk yang ada di bank. Dengan produk yang dimiliki bank dapat mempertahankan nasabahnya, karena tanpa adanya pelanggan yang yakin atau percaya akan sulit bagi bank untuk melakukan perkembangan.³⁶

c. Tujuan dan Fungsi Pelayanan

Tujuan dari adanya pelayanan yaitu sebagai berikut:

- 1) Memberikan sikap yang positif

Tujuannya yaitu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen sehingga konsumen merasa bahwa pelayanan yang diberikan memuaskan.

³⁵ Moh Hasan Abdul Wafi dan Siti Masrohatin, "Sistem Pelayanan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Kspps, Bmt Nu Jawa Timur Cabang Ajung Jember", *Jurnal PEDAMAS (Pengabdian Kepada Masyarakat)*, no. 1 (2023): 861, <https://pekatpkm.my.id/index.php/JP/article/view/139/119>.

³⁶ Hersa Farida Qoriani, "Service Strategy In Increasing Customers (Study: Bprs Baktimakmur Surabaya)", *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, no. 4 (2022): 24, <https://jurnal.penerbitwidina.com/index.php/KONTAN/article/view/498>.

2) Mengetahui kebutuhan pelanggan

Tujuannya agar perusahaan lebih mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pelanggan sehingga mempermudah karyawan dalam proses melayani.

3) Menyediakan kebutuhan pelanggan

Perusahaan harus memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga dapat melakukan pelayanan dengan baik dan pelanggan merasa puas.

4) Memastikan pelanggan kembali lagi

Dengan pelayanan yang diberikan dengan baik kemungkinan besar pelanggan akan kembali, sehingga hal tersebut menguntungkan bagi perusahaan.

Adapun fungsi dari pelayanan sebagai berikut:

1) Memberikan keadaan yang nyaman agar pelanggan merasa diprioritaskan.

2) Memberikan pelayanan yang ramah, baik dan sopan.

3) Memenangkan persaingan dengan perusahaan lain.

4) Memberikan rasa puas kepada pelanggan agar kembali lagi dan menjadi pelanggan tetap.

5) Memberikan keuntungan bagi perusahaan.³⁷

³⁷ Febi Silvia, "Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Makassar II", *Jurnal*, <http://eprints.unm.ac.id/id/eprint/10107>

d. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut Ratna Sari dan Aska (2016:107) dalam buku Agus Surya Bharmawan Dan Naufal Hanif, faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah:³⁸

- 1) *Tangible* (berwujud) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak internal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik merupakan yang dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan. Hal yang meliputi fasilitas fisik seperti gedung, gudang, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawai.
- 2) *Reliability* (reliabilitas) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpati, dan dengan akurasi yang tinggi.
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

³⁸ Agus Surya Bharmawan Dan Naufal Hanif, *Manajemen Pemasaran Jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2022), 59-60. https://books.google.co.id/books?id=4LheEAAAQBAJ&pg=PR2&dq=agus+surya+bharmawan&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pf=1&ved=2ahUK Ewj7vcGd_5FAxWNb2wGHUUvDXgQ6AF6BAgFEAM#v=onepage&q=agus%20surya%20bharmawan&f=false

Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

- 4) *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopanan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 5) *Empaty* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Setiap perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

e. Sistem Pelayanan Yang Baik

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh *customer service* yaitu:³⁹

- 1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah

³⁹ Feni Aprilia, Eka Sri Wahyuni dan yenti Sumarni, 2023, *Manajemen pelayanan kualitas bank syariah* (Bengkulu: CV Brimedia Global), 72- 74. https://books.google.co.id/books?id=9oq1EAAAQBAJ&pg=PA68&dq=pelayanan+senyum+salam+sapa+dalam+perbankan&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&ved=2ahUKEwjOscD19dKEAxX3TWwGHf11A4wO6AF6BAgIEAM#v=onepage&q=pelayana n%20senyum%20salam%20sapa%20dalam%20perbankan&f=false

sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki udara dan ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

2) Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas *customer service* yang melayaninya. Petugas *customer service* harus ramah, sopan dan menarik. Pelanggan merupakan aset yang sangat berharga sehingga harus terus dipertahankan, standar penampilan *customer service* yaitu: sopan dan rapi dalam berpakaian, wajib menerapkan senyum, salam, sapa, terimakasih, memiliki sikap positif, beretika baik dan cepat, mendengarkan keluhan pelanggan dan bersikap perhatian kepada pelanggan.

Selain itu petugas *customer service* harus tanggap pandai bicara menyenangkan serta pintar. Petugas *customer service* juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga cara kerja harus cepat dan cekatan.

3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas *customer service* harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau

selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka segala petugas *customer service* yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas *customer service* harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

5) Mampu berkomunikasi

Petugas *customer service* harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Petugas *customer service* pun mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah artinya petugas *customer service* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Dengan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu petugas *customer service* harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Untuk menjadi *customer service* yang harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Kenapa petugas *customer service* selalu berhubungan dengan manusia maka *customer service* perlu di didik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Customer service harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas *customer service* yang lamban akan membuat nasabah lari, usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mampu menjadi nasabah bank yang bersangkutan.

3. *Soft Skill*

a. *Definisi Soft skill*

Pengertian *soft skill* mengacu pada keterampilan yang dapat mempengaruhi hubungan, komunikasi dan interaksi dengan orang lain, khususnya bagaimana kita harus mengambil posisi dalam kondisi tertentu atau cara kita menyajikan sesuatu dengan cara yang mudah dipahami dan diterima orang lain. *Soft skill* merupakan keterampilan

personal, khususnya non teknis, *intangibile*, dan *personal skill* yang menentukan kekuatan seseorang sebagai pendidik, pendengar, *negosiator* dan mediator konflik. *Soft skill* juga dianggap sebagai keterampilan *interpersonal* seperti kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama dalam tim. *Soft skill* merupakan perilaku personal dan *interpersonal* yang dapat dikembangkan dan dimaksimalkan dalam kinerja manusia melalui pelatihan, pengembangan kerjasama tim, inisiatif dan pengambilan keputusan lainnya. *Soft skill* adalah istilah yang mengacu pada serangkaian ciri kepribadian, kebiasaan pribadi, kepekaan atau minat dan optimisme.⁴⁰

b. Manfaat *Soft skill*

Soft skill memiliki banyak manfaat bagi seseorang yang berlatih dengan tekun, dimana dengan memiliki *soft skill* akan mendorong seseorang menjadi profesionalisme dalam pekerjaannya baik sebagai karyawan maupun saat membuka usaha sendiri, sehingga memberikan pandangan yang positif bagi yang melihatnya. Dimana *soft skill* dibagi menjadi *interpersnal skill* dan *intrapersonal skill*, yang dimana dengan *interpersnal skill* akan memiliki kemampuan seperti memotivasi, memimpin, bernegosiasi, berkomunikasi dan dapat berbicara didepan publik. Sedangkan *intrapersonal skill* akan

⁴⁰ Muhammad Arif dan Hj. Sirlyana, *Teknik peningkatan soft skill guru dan dosen* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2023), 8. https://books.google.co.id/books?id=zKvREAAAQBAJ&pg=PA162&dq=Muhammad+arif+dan+hj+sirlyana+%22+teknik+peningkatan+soft+skill+guru+dan+dosen&hl=id&newbks=1&newbks_r edir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&ved=2ahUKEwj1pd2nm6CFAX9amwGHRUXAQYQ6AF6BAgFEAM#v=onepage&q=Muhammad%20arif%20dan%20hj%20sirlyana%20%22%20teknik%20peningkatan%20soft%20skill%20guru%20dan%20dosen&f=false

memiliki kemampuan dalam manajemen waktu, perubahan karakter dan dapat meningkatkan kemampuan teknik dalam belajar.⁴¹

c. Faktor Yang Meningkatkan *Soft skill*

Ada beberapa faktor yang dapat meningkatkan *soft skill*, sebagai berikut:

- 1) Kemampuan psikologis, merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang yang bersumber dari pemikirannya sendiri, sehingga perbuatan yang dilakukan sesuai dengan apa yang difikirkan, termasuk dalam mengontrol diri dan konsep diri.
- 2) Kemampuan sosial, merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dalam berinteraksi dengan pergaulannya maupun dengan masyarakat.
- 3) Kemampuan komunikasi, kemampuan yang dimiliki seseorang dalam menyampaikan informasi secara langsung dengan tatap muka ataupun dalam bentuk tulisan.⁴²

4. Loyalitas Nasabah

a. Definisi loyalitas

Loyalitas pelanggan merupakan komitmen pelanggan yang kuat untuk membeli jasa atau layanan yang disukai secara terus-menerus dimasa yang akan datang. Loyalitas pelanggan berperan

⁴¹ Ibid, 9.

⁴² Safrudin, Sri Mulyani dan Rosni Lubis, *Pengembangan Kepribadian dan Profesionalisme Bidan* (Malang: Wineka Media, 2018), 41-42.
https://books.google.co.id/books?id=FLWMDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=pengembangan+kepribadian+dan+profesionalisme+bidan&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&ved=2ahUKEwiJ28jaiqWFAxWvoWMGHZEAA9UQ6AF6BAgGEAM#v=onepage&q=pengembangan%20kepribadian%20dan%20profesionalisme%20bidan&f=false

penting dalam pertumbuhan suatu perusahaan karena perusahaan yang loyalitas pelanggannya tinggi akan mengalami pertumbuhan bisnis dengan cepat dibandingkan dengan perusahaan yang loyalitas pelanggannya rendah.⁴³

Ceta Indra Lesmana juga menyatakan dalam bukunya, loyalitas nasabah dapat dikatakan sebagai kesetiaan nasabah terhadap suatu produk atau jasa. Loyalitas nasabah merupakan sebuah komitmen dan kesan positif nasabah terhadap jasa dan dapat tercermin melalui pembelian ulang yang konsisten. Loyalitas nasabah juga dianggap sebagai komitmen untuk membeli kembali produk atau jasa tertentu meskipun terdapat pengaruh situasi dan kondisi yang menyebabkan perubahan perilaku, loyalitas nasabah dapat dipahami sebagai kombinasi dari sikap nasabah yang menguntungkan dan perilaku atau pembelian kembali. Hal ini dapat diketahui apabila nasabah dapat merekomendasikan produk atau layanan itu kepada orang lain dan mengulangi pembelian. Nasabah yang loyal akan terus menggunakan produk tersebut di masa depan, mengatakan hal-hal positif tentang produk perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikan produk tersebut jika ada yang meminta saran.⁴⁴

⁴³ Soegeng Wahyoedi, *Loyalitas Nasabah* (Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2022), 27. https://books.google.co.id/books?id=SuxxEAAAQBAJ&pg=PR4&dq=soegeng+wahyoedi&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pj=1&ved=2ahUKEwj256KPi6WFAxWP9zgGHXWhCgcQ6AF6BAgFEAM#v=onepage&q=soegeng%20wahyoedi&f=false

⁴⁴ Ceta Indra Lesmana 2023, *Membangun loyalitas nasabah bank syariah* (Jawa Tengah: Ahli Media Press), 19. https://books.google.co.id/books?id=MKHUEAAAQBAJ&pg=PP1&dq=ceta+indra+lesmana&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&ved=2ahUKEwi3-

b. Manfaat loyalitas nasabah

Mayoritas pelanggan untuk sebuah bisnis merupakan suatu hal yang sangat penting. Dengan menciptakan hubungan yang baik dengan konsumen, seseorang mampu memperkuat dan menjamin bisnis agar mampu bertahan untuk jangka waktu yang lama. Berikut manfaat loyalitas nasabah:⁴⁵

1) Angka penjualan jauh lebih baik

Angka ini diperoleh dari adanya pelanggan yang loyal maka akan mengamankan laba bisnis yang stabil. Hal itu dikarenakan pelanggan yang loyal akan cenderung membeli lagi produk tersebut di lain waktu.

2) Kemudahan dalam bidang promosi

Mencari pelanggan baru dilakukan dengan promosi yang terus-menerus. Oleh karena itu, sangat penting membuat pelanggan nyaman menggunakan jasa yang ditawarkan. Dengan demikian, secara tidak langsung mereka berperan sebagai *brand ambassador* sekaligus tim promosi secara sukarela atau gratis.

3) Kualitas semakin meningkat

[jYoKCFaxXGS2wGHUvFB4EQ6AF6BAgNEAM#v=onepage&q=ceta%20indra%20lesmana&f=false](https://books.google.co.id/books?id=PJPgEAAAQBAJ&pg=PR5&dq=faktor-faktor+yang+mempengaruhi+loyalitas+nasabah&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&ved=2ahUKEwjK_6a_u9SEAxUVbmwGHV7bAbsQ6AF6BAgKEAM#v=onepage&q=faktor-faktor%20yang%20mempengaruhi%20loyalitas%20nasabah&f=false)

⁴⁵ Krisna Nugraha, Arif, Sri bramantoro abdinagoro, Tantri Heriyati, *Disruptive Diverting Effects: Teori dan Implikasi Pada Bank Syariah Indonesia* (Bandung: Indonesia Emas Group, 2023), 13-14.

https://books.google.co.id/books?id=PJPgEAAAQBAJ&pg=PR5&dq=faktor-faktor+yang+mempengaruhi+loyalitas+nasabah&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&ved=2ahUKEwjK_6a_u9SEAxUVbmwGHV7bAbsQ6AF6BAgKEAM#v=onepage&q=faktor-faktor%20yang%20mempengaruhi%20loyalitas%20nasabah&f=false

Loyalitas pelanggan tercipta karena adanya kritik atau saran yang diberikan oleh pelanggan setia. Oleh karena itu, perusahaan layanan jasa haruslah mampu menerima kritik maupun saran pelanggan agar dapat meningkatkan kualitas layanannya.

4) Mendapat keuntungan lebih tinggi

Harga sangat berpengaruh pada suatu bisnis. Maka dari itu, perusahaan harus bijak dalam menentukan harga produknya. Jadi pelanggan tidak akan mudah berpindah membeli produk dari perusahaan lain karena mereka sudah percaya dan akan lebih mudah ketika melakukan *cross selling* atau *up selling*.

5) Menghemat anggaran bisnis

Menjaga hubungan baik dengan pelanggan dipercaya dapat menghemat anggaran bisnis. Meski bukan tentang uang semata, cara mengelola dan membangun loyalitas pelanggan akan menjadi penentu keberhasilan strategi bisnis jangka panjang. Ada nilai dan keuntungan tersembunyi dibalik kesetiaan pelanggan. Beberapa upaya yang dapat dilakukan ialah bersikap proaktif dan ramah dengan pelanggan yang sudah ada. Mereka adalah salah satu potensi terbaik untuk memaksimalkan bisnis dan pendapatan perusahaan.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan

Dalam membangun dan meningkatkan loyalitas pelanggan, perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor apa saja yang

mempengaruhinya, ada beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan yaitu.⁴⁶

1) Perhatian (*caring*)

Perusahaan harus dapat melihat dan mengatasi segala kebutuhan, harapan, maupun permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan. Dengan perhatian tersebut pelanggan akan menjadi puas terhadap perusahaan dan akan melakukan transaksi ulang dengan perusahaan sehingga pada akhirnya mereka juga akan menjadi pelanggan yang loyal. Semakin perusahaan menunjukkan perhatiannya, maka semakin besar loyalitas pelanggan itu akan muncul.

2) Kepercayaan (*trust*)

Kepercayaan yang muncul dari suatu proses yang lama sampai ke-2 belah pihak saling percayai. Apabila kepercayaan sudah terjalin diantara pelanggan dan perusahaan maka usaha untuk menjalin hubungan dengan pelanggan akan semakin mudah. Hubungan perusahaan dan pelanggan tercermin dari tingkatan kepercayaan para pelanggan. Salah satu caranya, ya itu segala jenis produk yang dihasilkan perusahaan harus memiliki kualitas atau kesempurnaan seperti yang seharusnya atau sebagaimana yang dijanjikan oleh perusahaan sehingga pelanggan tidak merasa tertipu. Apabila kualitas yang diberikan oleh

⁴⁶ Ibid 16-18

perusahaan kurang, maka dapat mengakibatkan pelanggan berpindah ke produk pesaing.

3) Perlindungan (*protection*)

Perusahaan harus dapat memberikan perlindungan kepada pelanggannya, baik kualitas produk, pelayanan, keluhan ataupun layanan penjual. Dengan demikian rasa kekhawatiran pelanggan dalam melakukan transaksi dan berhubungan dengan perusahaan akan berkurang karena pelanggan merasa perusahaan memberikan perlindungan yang mereka butuhkan.

4) Kepuasan (*Satisfaction*)

Kepuasan dapat ditentukan dari beberapa komponen seperti kepuasan terhadap sikap agen dan kepuasan terhadap perusahaan itu sendiri. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat memberikan rasa puas kepada pelanggan dalam melakukan segala transaksi dengan perusahaan. Dalam hal lain, perusahaan harus memperhatikan dan meningkatkan fungsi dan kegunaan dari segala fasilitas dan sumber daya yang dimiliki agar pelanggan dapat memanfaatkannya kapan saja dan di mana saja.

Dengan adanya faktor-faktor diatas akan membangun kepuasan nasabah yang tinggi sehingga mampu mengatasi persaingan yang ada sehingga dapat menjaga loyalitas nasabah. Manfaat dari kepuasan nasabah yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan nasabah, sehingga harus

melakukan pendekatan kepada nasabah secara berkelanjutan. Dengan hal tersebut akan membawa dampak baik pada suatu lembaga karena berhasil melakukan pelayanan dengan baik yang membuat pelanggan merasa puas dan loyal.⁴⁷



⁴⁷ Sofjan Assauri, *Manajemen Bisnis Pemasaran* (Depok: Rajawali Pers, 2018), 47.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif, dimana dalam analisis datanya bergantung pada pengamatan terhadap fenomena yang terjadi dilapangan sesuai dengan data yang didapatkan dari responden.

Jenis penelitian ini yaitu deskriptif, dimana pada penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau fenomena yang terjadi, kemudian dituangkan dalam bentuk tulisan.⁴⁸

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang akan dilakukannya suatu penelitian. Peneliti memilih KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo, yang beralamatkan Jl. Mawar No.3 A Kota Timur (Selatan Pertigaan Lokomotif PG Demas) Kecamatan Besuki, Kabupaten Situbondo, Provinsi Jawa Timur. Pemilihan lokasi ini dilakukan untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini sendiri, yaitu tentang pelayanan dengan *soft skill* (3S) terhadap loyalitas nasabah.

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian merupakan hal yang penting dalam suatu penelitian, karena dengan subyek penelitian ini peneliti dapat mengetahui siapa dan apa yang akan memberikan data dan informasi mengenai apa yang akan diteliti.

⁴⁸ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002), 3.

Sehingga subyek penelitian dapat diartikan sebagai benda, individu atau organisasi yang akan dijadikan sumber informasi untuk mendapatkan data penelitian.⁴⁹

Sumber data akan didapatkan dari informan untuk mendapatkan data dari lokasi penelitian, dimana data tersebut didapatkan dari subyek yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang akan diajukan kepada mereka. Informan dari penelitian ini adalah:

1. Kepala cabang KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo.
2. Lasisma (Layanan Berbasis Jamaah) KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo.
3. Bagian Teller KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo.
4. Nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan hal yang penting dalam penelitian karena merupakan metode untuk mengumpulkan data yang nyata dalam melakukan penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dimana data yang didapatkan dari hasil penelitian lapangan, teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi, sebagai berikut:

⁴⁹ Mila Sari, Tri Siswati, Arico Ayani Suparto, Jonata, Ida Fitriana Ambarsari, Nur Azizah, Wahyuningsih Safitri, Nur Hasanah, Agusti, Evi Gravitiani, Nurlena Andalia, *Metodlogi Penelitian* (Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022), 103.

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian untuk mengumpulkan data dan disertakan dengan pencatatan-pencatatan terhadap fenomena yang terjadi di tempat penelitian. Dalam menggunakan teknik observasi ini yang terpenting melakukan pengamatan dan mencatat kondisi yang ada untuk membuktikan kebenaran informasi yang peneliti dapatkan atas jawaban dari pertanyaan yang subyek sampaikan.⁵⁰

2. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan yang dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi dari responden. Responden dan peneliti langsung bertatap muka untuk melakukan wawancara, dimana responden akan menjawab semua pertanyaan yang diajukan oleh peneliti sehingga didapatkan data primer. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang akurat sesuai dengan fakta yang diperlukan dalam memenuhi tujuan penelitian.⁵¹

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan hal yang dilakukan oleh peneliti untuk melakukan pengamatan ditempat penelitian serta mengabadikan informasi atau peristiwa yang terjadi ditempat penelitian. Dokumentasi sebagai bukti dan fakta-fakta dilapangan apakah informasi yang didapatkan dari

⁵⁰ Mochamad Syahroni Firdiansyah, "Manajemen Pengelolaan Wahana Rekreasi Olahraga Di Wisata Water Blaster Semarang Tahun 2013", *Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreations*, no. 2 (2015): 1584, <https://doi.org/10.15294/active.v4i2.4632>

⁵¹ Mita Rosaliza, "Wawancara, Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif", *Jurnal Ilmu Budaya*, no. 2 (2015): 71, <https://doi.org/10.31849/jib.v11i2.1099>

hasil wawancara sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan, sehingga dokumentasi dapat menjadi sumber informasi ditempat penelitian.⁵²

E. Analisis Data

Analisis data merupakan upaya untuk mengatur atau menata hasil dari observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan sebagai pemahaman bagi peneliti tentang kasus yang akan diteliti.⁵³ Analisis data pada penelitian kualitatif sebaiknya dilakukan diawal penelitian, pengumpulan data pada analisis data didapatkan dari hasil wawancara dan observasi, dimana dari hal tersebut peneliti akan mendapatkan data-data penelitian.⁵⁴ Hal yang dilakukan dalam analisis data yaitu;⁵⁵

1. Pengumpulan data

Dalam pengumpulan data dilapangan berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti dan sumber data. Sumber data pada penelitian ini seperti hasil wawancara, observasi dan dokumentasi.

2. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses memilih, menyederhanakan dan mengelola kata dengan sistematis yang dihasilkan dari lapangan.

⁵² Blasius Sudarsono, "Dokumentasi, Informasi dan Demokratisasi", *Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, no. 1 (2003): 8, <https://doi.org/10.14203/j.baca.v27i1.67>

⁵³ Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif", *Jurnal Alhadharah*, no. 33 (2018): 84, <https://dx.doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>

⁵⁴ Ilham Junaid, "Analisis Data Kualitatif Dalam Penelitian Pariwisata", *Jurnal Kepariwisata*, no. 1 (2016): 64, <http://dx.doi.org/10.31219/osf.io/npvqu>

⁵⁵ Ambar Sri Lestari, *Narasi dan Literasi Media Dalam Pemahaman Gerakan Radikalisme* (Depok: PT RajaGrafindo Persada (2020), 57. https://books.google.co.id/books?id=vUnfEAAQBAJ&pg=PA57&dq=pengumpulan+data+reduksi+data+penyajian+data+dan+penarikan+kesimpulan&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqj=2&pj=1&ved=2ahUKEwiuqPqoxfWFAxU-zjgGHfjIDuMQ6AF6BAgIEAM#v=onepage&q=pengumpulan%20data%20reduksi%20data%20penyajian%20data%20dan%20penarikan%20kesimpulan&f=false

3. Penyajian data

Dalam penyajian data ini dilakukan pemaparan data yang berhubungan dengan permasalahan, dan berikan gambaran tentang apa yang terjadi dilapangan, sehingga peneliti mudah untuk mengambil kesimpulan. Pemaparan data ini ditampilkan dalam bentuk narasi.

4. Penarikan kesimpulan

Selanjutnya yang peneliti lakukan yaitu membuat kesimpulan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

F. Keabsahan Data

Pada uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif perlu uji kredibilitas, dimana uji kredibilitas data atau kepercayaan data penelitian kualitatif terdiri dari: perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif dan menggunakan refrensi. Pada penelitian ini digunakan uji kredibilitas dengan triangulasi, peneliti menggunakan triangulasi sumber, triangulasi sumber sendiri merupakan pengecekan data yang diperoleh dari berbagai sumber.⁵⁶

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap yang dimaksud dalam penelitian merupakan tahapan yang akan dilakukan oleh peneliti saat melakukan proses penelitian. Tahap-tahap yang akan dilakukan saat penelitian yaitu tahap pra-lapangan, tahap

⁵⁶ Helaludin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif* (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia, 2019), 22.

https://books.google.co.id/books?id=lf7ADwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=observasi+wawancara+dan+dokumentasi+kualitatif&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pf=1&ved=2ahUKEwjVwPn9yfWFAxVhxjgGHV03BQAO6AF6BAgFEAM#v=onepage&q=observasi%20wawancara%20dan%20dokumentasi%20kualitatif&f=false

pelaksanaan penelitian dan tahap penyelesaian. Berikut penjelasan dari tahap-tahap penelitian:

1. Tahap pra-lapangan

Tahap pra-lapangan ini merupakan tahapan awal dalam melakukan penelitian, tahapan ini terdiri dari:

a. Menyusun Rancangan Penelitian

Peneliti pada tahap ini menyusun rancangan penelitian yang dimulai dari pengajuan judul penelitian kepada DPA dan Kaprodi, setelah judul di ACC peneliti melakukan bimbingan untuk proposal penelitian kepada dosen pembimbing sembari menyusun proposal penelitian.

b. Menentukan Tempat Penelitian

Pada tahap ini peneliti memilih tempat penelitian sebelum dilakukannya penelitian. Pada penelitian ini peneliti memilih KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo sebagai tempat untuk melakukan penelitian.

c. Mengurus Perijinan Tempat

Sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu mengurus surat perijinan yang diminta dari kampus dan kemudian diserahkan kepada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo.

d. Memilih informan

Pada tahap ini peneliti memilih informan untuk diwawancarai terkait judul peneliti, disini peneliti memilih kepala cabang BMT NU, Teller dan Lasisma untuk menjadi informan.

e. Mempersiapkan Penelitian Lapangan

Peneliti mempersiapkan penelitian lapangan dengan membawa alat tulis, perekam suara untuk mempermudah peneliti dalam proses wawancara nantinya.

2. Tahapan Pelaksanaan Penelitian

a. Memahami latar belakang penelitian

b. Memasuki lapangan

c. Mengumpulkan data

d. Memantau kegiatan dan kondisi Bank

e. Mencatat data

f. Kejenuhan data

g. Analisis data

3. Tahap Penyelesaian

Pada tahap ini merupakan tahapan akhir dari sebuah penelitian. Dimana pada tahapan ini penulis membuat kesimpulan dari analisis yang telah dilakukan sesuai dengan pedoman yang berlaku di Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah berdirinya BMT NU

Terbentuknya KSPPS BMT NU berangkat dari sebuah keprihatinan pengurus MWC NU (Majelis Wakil Cabang Nahdlatul Ulama) Gapura atas kondisi masyarakat Sumenep dan masyarakat Gapura karena semakin merajalelanya praktik renternir dengan bunga hingga 50% perbulannya, dimana hal tersebut dapat menghambat usaha mereka sehingga sulit berkembang. Melihat keadaan yang sangat memprihatinkan tersebut maka petugas MWC NU Kec. Gapura Kab. Sumenep mewujudkan sebuah idealisme dan keinginan yang luhur dalam bentuk **“Program Penguatan Ekonomi Kerakyatan untuk Kesejahteraan Masyarakat”**. Dimana serangkaian upaya sudah dilakukan oleh MWC NU Gapura, diawali dengan pelatihan kewirausahaan (08-10 April 2003), Bincang bersama alumni pelatihan guna merumuskan model penguatan ekonomi kerakyatan (13 Juni 2003), Temu Usaha (21 November 2003), Lokakarya tanaman alternatif selain tembakau (13 Mei 2004) dan Lokakarya perencanaan pembentukan BUMNU (Badan Usaha Milik NU). Dari berbagai kegiatan yang dilaksanakan tersebut akhirnya ditemukan bahwa akar persoalan yang perlu pertama kali dientaskan adalah penguatan modal bagi usaha warga yang selama ini kurang mendapatkan akses permodalan dan dikuasai oleh

para pemodal besar atau praktek rentener yang cenderung mencekik usaha mereka. Guna menjawab persoalan tersebut, akhirnya pada tanggal 01 Juni 2004 Pengurus MWC NU Kec. Gapura Kab. Sumenep menyepakati untuk mendirikan sebuah Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah (KJKS) Baitul Maal wa Tamwil Nuansa Umat yang disingkat dengan sebutan BMT NU.⁵⁷

Setelah BMT NU mulai berdiri di Gapura Sumenep, BMT NU juga mulai menggepakkan sayapnya ke berbagai daerah di Jawa timur khususnya di kecamatan Besuki, kabupaten Situbondo. KSPPS BMT NU cabang Besuki didirikan pada tanggal 04 Februari 2020 di Jl. Mawar No. 03 A Kota timur (Selatan Pertigaan Lokomotif PG Demas) Besuki Kabupaten Situbondo. KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo sendiri untuk pengajuan pembentukannya mulai dari tahun 2019, untuk renovasi gedungnya sendiri pada akhir tahun 2019 dan pembukaan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo pada bulan februari tahun 2020. Sebelumnya tidak ada lembaga keuangan yang berbasis syariah dan menyentuh masyarakat kecil yang sulit untuk mengembangkan usahanya hadir lah kantor cabang BMT NU Jawa Timur didesa Besuki. KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo merupakan lembaga keuangan syariah yang memiliki visi dan misi menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai Syariah secara murni dan konsekuen sehingga menjadi acuan tata kelola

⁵⁷ <https://bmtnujatim.com/> diakses pada tanggal 3 februari 2024

usaha yang profesional dan amanah sehingga bisa membantu masyarakat kecil yang jarang disentuh oleh lembaga keuangan untuk mengembangkan usahanya dan menjadikan perekonomiannya semakin membaik.⁵⁸

KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo ini memang fokus untuk membantu masyarakat menengah bawah yang memang belum tersentuh sama sekali oleh lembaga keuangan. Bukan hanya untuk mencari keuntungan semata melainkan untuk membantu permasalahan masyarakat yang ada di desa Besuki terutama juga kepada para pelaku usaha mikro kecil agar sukses dalam mengembangkan usahanya. Dalam menghadapi persaingan kepala cabang dan karyawan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo melakukan strategi-strategi untuk berusaha di tengah persaingan dan mampu mempertahankan nasabahnya, dimana melakukan upaya-upaya agar menarik minat nasabah dan meningkatkan jumlah nasabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo.

2. Visi dan Misi

Visi

Terwujudnya BMT NU yang jujur, amanah, dan profesional sehingga anggun dalam layanan, unggul dalam kinerja menuju

⁵⁸ Sofi Khoirin, situbondo 5 februari 2024

terbentuknya 100 kantor cabang pada tahun 2026 untuk kemandirian dan kesejahteraan anggota.

Misi

- a. Memberikan Layanan Prima, bina usaha dan solusi kepada anggota sebagai pilihan utama.
- b. Menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai syariah secara murni dan konsekuen sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang profesional dan amanah.
- c. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan yang menuju bedirinya 100 kantor cabang pada tahun 2026.
- d. Mengutamakan penghimpunan dana atas besar ta'awun dan penyaluran pembiayaan pada segment UMKM baik secara perseorangan maupun berbasis jamaah.
- e. Mewujudkan penghimpunan dan penyaluran zakat, infaq, shadaqah dan waqaf.
- f. Menyiapkan dan mengembangkan SDI yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi.
- g. Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan sehat serta manajemen yang sesuai prinsip kehati-hatian.
- h. Menciptakan kondisi terbaik bagi SDI sebagai tempat kebanggaan dalam mengabdikan tanpa batasan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah.

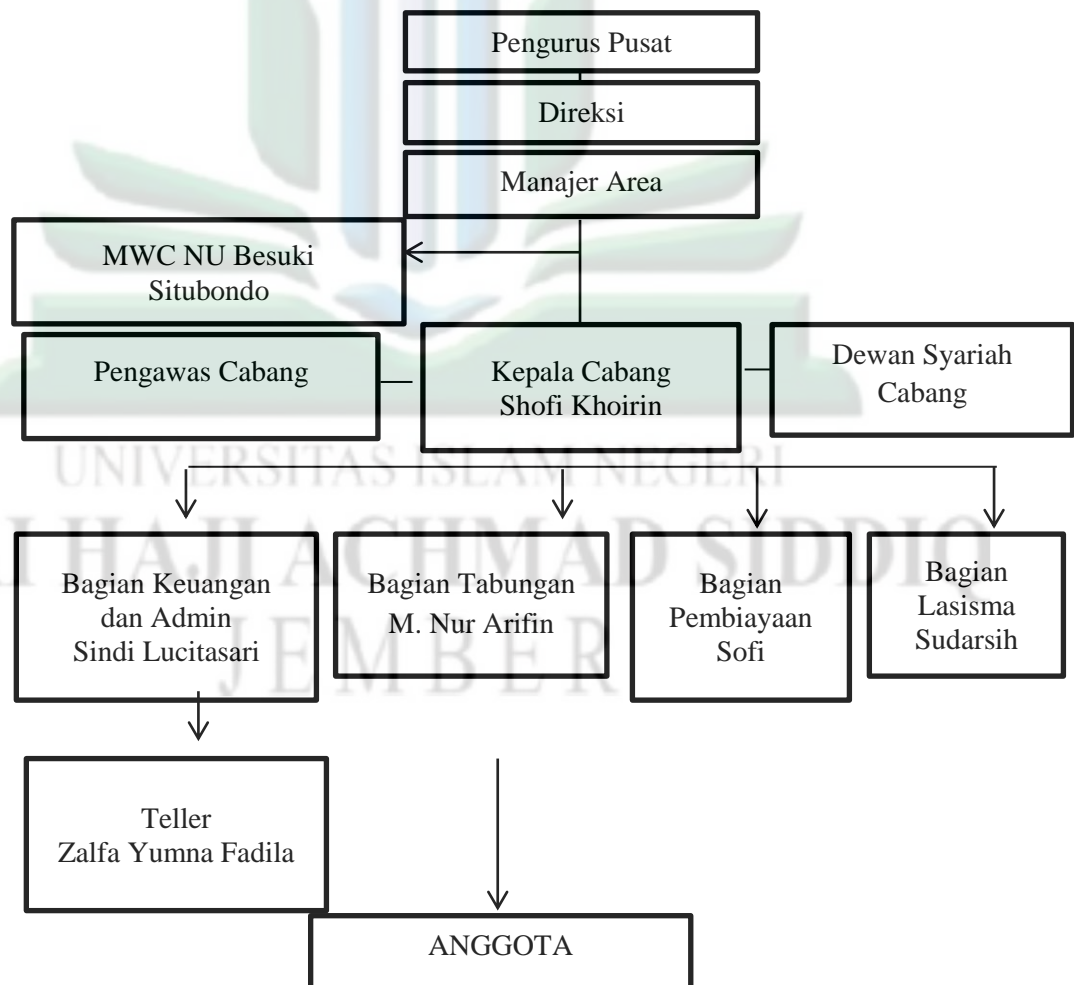
- i. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan jamaah.

3. Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo.

Gambar 4.1

Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki

Kabupaten Situbondo



Sumber: Data diolah tahun 2023

4. Deskripsi Jabatan (*Job Description*)

a. Kepala Cabang bertugas sebagai berikut :

- 1) Membawahi bagian tabungan, bagian pembiayaan, bagian tabungan, dan pembagian pembiayaan.
- 2) Menentukan arah tujuan kantor cabang.
- 3) Menjadi wakil BMT NU pusat dalam menjalankan semua aktivitas kelembagaan.
- 4) Mengontrol jalannya kinerja perbagian memberikan keputusan dalam hal-hal yang berkaitan dengan keberlangsungan kantor

b. Bagian Pembiayaan

- 1) Bertanggung jawab kepada kepala cabang.
- 2) Bertanggung jawab terhadap survei usaha dan jaminan calon mitra.
- 3) Bertanggung jawab terhadap angsuran dan tunggakan angsuran.
- 4) Bertanggung jawab terhadap juru tagih dan juru survei (jika ada jurunya).

c. Bagian Keuangan dan Admin

- 1) Bertanggung jawab kepada kepala cabang
- 2) Bertanggung jawab dalam pengelolaan keuangan dan administrasi
- 3) Bertanggung jawab terhadap berkas dan dokumen penting kantor
- 4) Bertanggung jawab terhadap layanan kantor
- 5) Bertanggung jawab terhadap pengadaan logistik, sarana, dan prasarana
- 6) Mengatur alur kas kantor

7) Bertanggung jawab terhadap teller dan staf layanan

d. Bagian Lasisma (Layanan Berbasis Jamaah)

1) Bertanggung jawab kepada kepala cabang

2) Bertanggung jawab terhadap seluruh manajemen pembiayaan lasisma

3) Bertanggung jawab terhadap *survey* kelayakan dan kepatutan

4) Bertanggung jawab terhadap DIKDAS dan pertemuan FORSA

5) Bertanggung jawab terhadap angsuran dan tunggakan angsuran lasisma

6) Bertanggung jawab terhadap juru lasisma (jika ada jurunya)

e. Bagian Tabungan

1) Bertanggung jawab kepada kepala cabang

2) Bertanggung jawab terhadap manajemen pemasaran produk tabungan

3) Bertanggung jawab terhadap peningkatan tabungan

4) Bertanggung jawab terhadap pelayanan anggota dan calon anggota

5) Bertanggung jawab terhadap kinerja juru tabungan (jika ada jurunya)

f. Teller

1) Bertanggung jawab terhadap bagian keuangan dan admin

2) Bertanggung jawab terhadap seluruh transaksi keuangan kantor

3) Bertanggung jawab terhadap kas kecil

4) Memberikan pelayanan yang prima

g. Juru Lasisma

- 1) Bertanggung jawab terhadap bagian lasisma
- 2) Bertanggung jawab terhadap pertemuan rutin FORSA
- 3) Bertanggung jawab terhadap angsuran FORSA
- 4) Bertanggung jawab atas seluruh transaksi FORSA

5. Letak Geografis

Kantor KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo terletak Jl. Mawar No. 3 A Kota Timur (Selatan Pertigan Lokomotif PG Demas) Kecamatan Besuki, Kabupaten Situbondo, Jawa Timur (68356). Adapun batas-batas KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo sebagai berikut:

- a. Sebelah Barat : Perumahan Warga
- b. Sebelah Utara : Indomaret
- c. Sebelah Timur : Konter
- d. Sebelah Selatan : Perumahan Warga

6. Produk-produk KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo

a. Produk Simpanan

- 1) Simpanan anggota (SIAGA), pemilik BMT NU disediakan bagi yang berminat menjadi anggota dengan bagi hasil yang menguntungkan yaitu 70% dari SHU (maksimal 60% sebagai partisipasi modal dan minimal 10% sebagai dana cadangan). Produk ini menggunakan akad musyarakah. SIAGA terdiri dari SIAGA pokok dibayar satu kali

sebesar Rp100.000- SIAGA wajib dibayar setiap bulan Rp20.000- dan SIAGA khusus dibayar kapan saja dengan minimal setoran Rp100.000- SIAGA pokok dan wajib hanya dapat ditarik ketika berhenti dari keanggotaan, sedangkan siaga khusus dapat ditarik setiap bulan Januari.

- 2) Simpanan *Mudharabah* (TABAH), tabungan umum yang membantu mempermudah keinginan anggota dalam kebutuhan sehari-hari. tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah menggunakan akad *mudharabah muthlaqah* dengan keuntungan bagi hasil 40% dengan minimal setoran Rp2.500
- 3) Simpanan Pendidikan Fathonah (SIDIK Fathonah), untuk siswa dan orang tua siswa untuk meraih cita-cita pendidikan. Tabungan ini diakad menggunakan akad *mudhaabah mutlaqah* yang apa disetor kapan saja dan dapat ditarik pada tahun ajaran baru dan semesteran. Minimal angsuran awal Rp2.500 dan selanjutnya minimal Rp500
- 4) Simpanan Haji an Umroh (SAHARA), simpanan untuk menunaikan Haji dan Umroh. Tabungan ini di akad menggunakan akad *mudharabah muthlaqah* dengan setoran awal minimal Rp1000.000 dan selanjutnya sesuai kemampuan. Penarikan hanya dapat dilakukan ketika akan melaksanakan Haji dan Umrah kecuali *udzur syar'i*.
- 5) Tabungan Ukhrawi (TARAWI), simpanan sekaligus beramal tanpa kehilangan uang tabungan. Tabungan ini menggunakan akad

mudharabah muthlaqah dengan setoran awal Rp25.000 selanjutnya minimal Rp5.000 dengan bagi hasil 50%.

- 6) Simpanan Lebaran (SABAR), simpanan ini untuk bisa memenuhi kebutuhan dihari lebaran dengan keuntungan bagi hasil 55%. Di akad menggunakan akad *mudharabah muthlaqah* dengan setoran awal minimal Rp5.000 dan penarikan hanya dapat dilakukan setiap bulan ramadhan.
- 7) Simpanan Berjangka Wadi'ah Berhadiah (SAJADAH), simpanan yang dapat dinikmati di awal dengan memperoleh hadiah langsung tanpa diundi. Simpanan ini di akad menggunakan akad *wadi'ah yad Al-Dhamanah* yang dapat diambil berdasarkan waktu yang telah ditentukan.
- 8) Simpanan Berjangka *Mudharabah* (SIBERKAH), simpanan dengan keuntungan yang melimpah dengan keuntungan bagi hasil 65%. Simpanan ini di akad menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*, dengan setoran minimal Rp500.000 dengan jangka waktu minimal satu tahun.

b. Produk Pembiayaan

- 1) *Al-qadr dhul hasan* yaitu pembiayaan dengan jasa seikhlasnya (tanpa bagi hasil dan margin) Dengan jangka waktu maksimal 36 bulan dengan angsuran mingguan, bulanan dan atau cash tempo.
- 2) *Murabahah* dan *ba'i bitsamanil ajil* yaitu pembiayaan dengan pola jual beli barang harga pokok diketahui bersama dengan harga jual beli

berdasarkan kesepakatan bersama. Selisih harga pokok dengan harga jual merupakan margin keuntungan KSPPS BMT NU dengan jangka waktu maksimal 36 bulan dengan angsuran bulanan (*ba'i bitsamanil ajil*) dan atau *cash tempo* (*murabahah*).

- 3) *Mudharabah* merupakan pembiayaan seluruh modal kerja yang dibutuhkan disediakan oleh BMT NU dengan pola bagi hasil berdasarkan keuntungan yang sebenarnya dengan bagi hasil berdasarkan kesepakatan bersama antar pihak bank dan nasabah dengan jangka waktu maksimal 36 bulan (3 tahun) dengan angsuran bulanan *cash tempo*.
- 4) *Musyarakah* adalah pembiayaan sebagian modal kerja disediakan BMT NU dengan pola bagi hasil. Bagi hasil dihitung berdasarkan keuntungan yang sebenarnya dengan bagi hasil sesuai proporsi model antara BMT NU dengan mitra. Jangka waktu maksimal 36 bulan atau 3 tahun dengan angsuran bulanan atau *cash tempo*.
- 5) *Rahn* (gadai), Pembiayaan dengan menyediakan barang dan/atau tanda bukti kepemilikan barang sebagai tanggungan pinjaman dengan nilai pinjaman maksimal 85% dari harga barang. Masa pinjaman maksimal 4 bulan dan diperpanjang maksimal 3 kali. Barang yang diserahkan berupa barang berharga seperti perhiasan emas dan sebagainya. Biaya taksir dan uji barang ditanggung pemilik barang KSPP Syariah BMT NU mendapatkan ujroh/ongkos penitipan barang setiap harinya sebesar 6 untuk setiap kelipatan Rp10.000 dari harga barang.

- 6) Pembiayaan tanpa jaminan layanan berbasis jamaah (LASISMA) merupakan layanan pinjaman pembiayaan tanpa jaminan bagi anggota yang berpenghasilan rendah dan membentuk kelompok. Minimal kelompok ada 5 orang dan maksimal kelompok 20 orang.
- 7) Pembiayaan Hidup Sehati disiapkan bagi anggota yang belum memiliki jamban/WC/toilet dari sarana air bersih yang sehat dengan menggunakan akad *murabahah*.

B. Penyajian Data dan Analisis

1. Model pelayanan yang diterapkan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo.

Koperasi adalah salah satu organisasi yang ikut bersaing dalam menarik perhatian nasabah. Keberlangsungan koperasi dapat dipertahankan keberlangsungannya jika koperasi memiliki keunggulan bersaing yang baik. Untuk mewujudkan hal tersebut koperasi haruslah dapat melakukan sistem pelayanan yang baik, pelayanan yang dilakukan haruslah dilakukan dengan *soft skill* yang dimiliki dimana pelayanan tersebut dilakukan dengan ramah sehingga dapat menciptakan kepuasan kepada nasabah sehingga dapat menarik minat nasabah.

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh petugas Bank dalam melayani kebutuhan yang diperlukan oleh nasabahnya. Dari data yang telah dikumpulkan dari kepala cabang dan beberapa karyawan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo

tentang pelayanan *soft skill* 3S di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo.

Untuk pelayanan *Soft skill* 3S yang diterapkan di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo berikut bapak Sofi Khoirin menjelaskan:

“Kami lebih memaksimalkan pelayanan dari pada yang lain, dan penerapan pelayanan dengan *softskill* 3S itu tentu sudah dilakukan disini. Pelayanan yang nomor satu di KSPPS BMT NU Cabang Besuki itu adalah pendekatan kepada para peminjam ataupun penabung dengan menerapkan senyum, salam dan sapa kepada nasabah dengan ramah. Pelayanan tersebut dilakukan oleh semua karyawan tidak terkecuali.”⁵⁹

Berdasarkan wawancara diatas, dijelaskan bahwa KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo melakukan pelayanan dengan *softskill* 3S (senyum, salam, sapa). Pelayanan tersebut dilakukan dengan pendekatan kepada para nasabah, para petugas dengan ramah menyapa nasabah sehingga nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Zalfa Yumna Fadilah sebagai teller juga menambahkan tentang penerapan pelayanan *Soft skill* 3S di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo, sebagai berikut:

“Di pelayanan itu sudah pasti menggunakan senyum salam sapa. Biasanya kalau ada nasabah datang kita itu biasanya senyum dan menyapa dengan assalamualaikum ibu apakah ada yang bisa dibantu, setelah selesai transaksinya kita mengucapkan terima kasih.”⁶⁰

Adapun yang dimaksud dari ungkapan Zalfa Yumna Fadilah diatas yaitu KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo

⁵⁹ Shofi Khoirin, diwawancarai oleh penulis, Situbondo, 5 Februari 2024.

⁶⁰ Zalfa Yumna Fadilah, diwawancarai oleh penulis, Situbondo, 5 Februari 2024.

melakukan pelayanan *soft skill* yang diterapkan adalah senyum, salam dan sapa (3S). Dimana pelayanan dengan 3S tersebut dilakukan saat ada nasabah yang datang ke kantor untuk menabung atau meminjam, maka karyawan atau petugas KSPPS BMT NU pertama kali akan mengucapkan salam kepada nasabah, kemudian menyapa nasabah dengan menanyakan keperluan nasabah dengan bahasa yang baik disertai dengan senyum kepada nasabah, dan tidak lupa mengucapkan terimakasih setelah selesai.

Bapak Sofi Khoirin selaku kepala cabang KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo juga menambahkan tentang pelayanan yang ada:

“Pelayanan yang juga dilakukan di KSPPS BMT NU Besuki ini biasanya hanya melayani di satu kecamatan besuki saja, tetapi kita memiliki pelayanan tersebut sehingga bisa dikenal walaupun diluar kecamatan, bahkan banyak peminatnya diluar kecamatan saat ini. Penerimaan anggota diluar kecamatan diperbolehkan, dengan garis bawah kecamatan tersebut tidak ada BMTnya, contohnya seperti kecamatan Banyuglugur yang gak ada BMTnya, nah itu bisa.”⁶¹

Adapun yang dimaksud dari ungkapan bapak Sofi Khoirin di atas yaitu, KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo juga dikenal diluar kecamatan besuki karena pelayanan yang diberikan, hal tersebut berdampak baik bagi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo karena dapat menarik minat nasabah untuk menjadi anggota. Pelayanan yang dilakukan dengan baik oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo ini membuat KSPPS BMT NU banyak dikenal oleh masyarakat khususnya di

⁶¹ Sofi Khoirin, diwawancarai oleh penulis, Situbondo, 5 Februari 2024.

kecamatan besuki. KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo juga menerima masyarakat diluar kecamatan besuki yang ingin menjadi anggota, dimana kecamatan yang ditinggali oleh anggota tersebut tidak ada kantor BMT yang sedang beroperasi. Bapak Sofi Khoirin memberikan contoh kecamatan Banyuglugur, dimana kecamatan tersebut tidak ada kantor BMT, sehingga masyarakat Banyuglugur bisa menjadi anggota di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo tersebut.

Untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat serta menarik minat masyarakat, maka setiap bidang usaha khususnya pada lembaga keuangan memiliki strateginya masing-masing. Begitupun dengan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo, mereka juga memiliki strategi untuk menarik minat nasabah dan membuat nasabah tersebut percaya kepada KSPPS BMT NU sehingga membuat nasabah loyal terhadap KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo, seperti yang di ungkapkan Bapak Sofi Khoirin pada wawancara yang dilakukan adalah sebagai berikut:

Bapak Sofi Khoirin juga menambahkan keunggulan dari pelayanan yang dimiliki oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo, sebagai berikut:

“Kelebihan kita mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas, dibandingkan dengan BMT yang lain, contohnya BMT lain insyallah jam 14.00 sudah pulang, kalau di kita bisa melayani diluar jam kantor itu kelebihan kita meskipun kita tutup jam 16.00, bahkan kita masih melayani nasabah dimalam hari karena nasabah bisa melakukan setoran dimalam hari. Contohnya kita punya

produk tabungan dan pinjaman, dimana seharusnya nasabah itu menabung didalam jam operasional tapi jika nasabah tersebut tidak bisa menabung dijam operasional maka kita masih bisa menjemput diluar operasional entah itu habis magrib kita akan menjemput sesuai janji.”⁶²

Pada wawancara di atas, Bapak Sofi Khoirin menambahkan tentang keunggulan pelayanan yang dimiliki, dimana KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo memiliki pedoman “mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas”. Dengan pedoman tersebut membuat para petugas KSPPS BMT NU terus memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah karena dengan hal itu mereka tidak hanya mendapatkan pujian dari para anggota nasabah saja melainkan juga mendapatkan pahala dari pelayanan yang dilakukan dengan ikhlas tersebut. KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo tidak hanya melakukan pelayanan pada jam kerja saja, tetapi juga melakukan pelayanan diluar jam kerja kantor. Sebagaimana yang dicontohkan oleh Bapak Sofi Khoirin pada wawancara tersebut, beliau mengatakan bahwa nasabah yang menabung jika tidak dapat melakukan penabungan didalam jam operasional maka petugas BMT akan menjemput diluar jam operasional meskipun KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo tutup jam 16.00, tetapi petugas BMT dapat menjemput tabungan tersebut kepada nasabah yang ingin menabung meskipun habis magrib, sesuai dengan waktu dan tempat yang nasabah tentukan. Inilah strategi yang dilakukan oleh KSPPS BMT NU Jawa

⁶² Sofi Khoirin, diwawancarai oleh penulis, Situbondo, 5 Februari 2024.

Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo, dimana mereka mengoptimalkan pelayanan untuk menarik minat nasabah. Hal ini membangun kepercayaan nasabah kepada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo, sehingga tidak sedikit nasabah yang loyal terhadap KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kecamatan Situbondo karena pelayanan yang diberikan memuaskan. Zalfa Yumna Fadilah sebagai teller juga menambahkan tentang keunggulan pelayanan di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo, sebagai berikut:

“Mungkin keunggulan yang saya lihat kita di sini mengutamakan kecepatan dan ketepatan. Soalnya kadang ada pengalaman, mungkin di perbankan atau di BMT lainnya pelayanannya sangat lama di sini tuh kalau bisa dilakukan dengan cepat agar nasabah tidak menunggu lama.”⁶³

Ungkapan yang dipaparkan diatas menjelaskan bahwa pelayanan yang ada di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo mengutamakan kecepatan dan ketepatan, dimana KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo tidak ingin membuat para nasabah yang ingin bertransaksi menunggu lama. Hal ini juga dapat memberikan kepuasan kepada nasabah, dimana dengan pelayanan yang cepat dan tepat membuat nasabah merasa nyaman karena tidak harus menunggu lama.

⁶³ Zalfa Yumna Fadilah, diwawancarai oleh penulis, Situbondo, 5 Februari 2024.

Bapak Sofi Khoirin juga menambahkan tentang pelayanan dalam pemasaran produk untuk menarik minat nasabah pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo, sebagai berikut:

“Pelayanan kalau di tabungan masyarakat tertarik menabung di BMT NU Besuki karena memang dari produk yang bagus, terus tidak ada potongan bahkan pelayanannya mungkin yang diberikan BMT bagus, soalnya ini dilihat dari nasabah. Minat penabung untuk nabung di BMT itu alasannya juga karena dijemput ke rumah bahkan penarikan dilakukan di rumah pun itu bisa tanpa potongan, tanpa potongan itu yang paling penting. Kemudian ketertarikan masyarakat untuk meminjam dari BMT NU Besuki itu pelayanannya cepat, itu yang menjadi andalan BMT NU Besuki dari BMT yang lain, kalau kita dibandingkan dengan perbankan mungkin kita masih kalah ya, kalahnya mungkin kita itu dari bunga kalau dari segi kecepatan mungkin kita masih menang. Kecepatannya itu dari pengajuan, lalu survei sampai pencairan itu cepat. Itulah mungkin salah satu alasan masyarakat banyak tertarik pada BMT NU Besuki walaupun Jasa atau bunga di BMT itu cukup besar tapi dengan pelayanan yang cepat itu juga jadi nilai positif bagi BMT begitupun mitra-mitra yang membutuhkan. Kita juga memberikan pilihan kepada nasabah yang melakukan peminjaman, apakah setoran dilakukan di kantor atau dijemput di rumah. Kita akan menanyakan kepada nasabah apakah nasabah akan menyetor langsung ke kantor atau dijemput. Sehingga kita nunggu konfirmasi dari mitra atau peminjam, kalau mitra atau peminjam minta dijemput kita siap menjemput meskipun di luar jam kerja.”⁶⁴

Dari tambahan yang telah dipaparkan oleh bapak Sofi Khoirin diatas, beliau mengatakan minat masyarakat pada produk tabungan dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo yaitu tidak adanya potongan saat menabung atau dalam melakukan penarikan. Untuk menarik minat nasabah, KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo juga melakukan pelayanan kepada para penabung, dimana

⁶⁴ Sofi Khoirin, diwawancarai oleh penulis, Situbondo, 5 Februari 2024.

petugas bisa menjemput uang nasabah langsung kerumah nasabah dan penarikan juga dapat dilakukan dirumah nasabah tersebut. KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo tidak melakukan potongan meskipun setoran dan pencairan dilakukan dirumah nasabah. Kemudian untuk peminjam, ketertarikan masyarakat dalam melakukan peminjaman di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo karena beberapa alasan, seperti pelayanan KSPPS BMT NU Cabang Besuki yang cepat dibandingkan dengan BMT Lainnya, dilihat dari proses pengajuan untuk peminjaman, kemudian proses survei sampai pencairan tidak membutuhkan waktu lama. Hal tersebut yang mejadi salah satu alasan masyarakat minat melakukan pinjaman di KSPPS BMT NU Cabang Besuki meskipun bunga yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Cabang Besuki cukup besar, dengan pelayanan yang cepat itu menjadi hal yang positif bagi KSPPS BMT NU Cabang Besuki dan juga menguntungkan bagi mitra-mitra yang membutuhkan.

Adapun jumlah nasabah yang menjadi nasabah penghimpun dana di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo sebagaimana diungkapkan oleh bapak Sofi Khoirin sebagai berikut:

“Banyaknya nasabah yang nabung di BMT sejak awal beroperasi pada tahun 2020 sampai saat ini sebanyak 230 nasabah, 230 merupakan nasabah tetap yaitu nasabah lama sejak BMT berdiri sapek sekarang. Sedangkan untuk nasabah yang meminjam sekitar 1700.”⁶⁵

⁶⁵ Sofi Khoirin, diwawancarai oleh penulis, Situbondo, 5 Februari 2024.

Pernyataan diatas yang disampaikan oleh bapak Sofi Khoirin yaitu jumlah nasabah tetap bagi penabung yang terdaftar dari tahun 2020 hingga tahun 2024 sebanyak 230, dimana nasabah inilah yang dapat dikatakan nasabah yang loyal terhadap BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Situbondo.

2. Efektifitas dan efisiensi pelayanan 3S terhadap loyalitas nasabah pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo.

Untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat serta membuat nasabah menjadi loyal terhadap KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo, KSPPS BMT NU sudah melakukan pelayanan sebagai strategi untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat. Pengaruh *soft skill* dalam pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo

dipaparkan oleh bapak Shofi Khoirin:

“Untuk membuat masyarakat percaya kepada BMT NU Besuki kita memaksimalkan pelayanan, pelayanan itu banyak entah dari bahasa, dari kecepatan prosesnya dan juga kantor serta fasilitasnya disini bagus. Kadang kantor berpengaruh pada kepercayaan, kalau tidak ada kantor kadang masyarakat takut untuk melakukan pinjaman atau menabung. Untuk softskill dalam pelayanan kita menggunakan bahasa yang baik sudah menjadi prosedur di BMT NU Besuki, untuk di BMT NU Besuki dalam berbahasa diprioritaskan untuk berbahasa madura halus dan juga diwajibkan setiap kerumah mitra wajib mengucapkan salam, wajib mengangkat tangan. Kesopanan sangat dijaga oleh BMT entah itu dari bahasa dan sikap.”⁶⁶

⁶⁶ Sofi Khoirin, diwawancarai oleh penulis, Situbondo, 12 Februari 2024.

Jadi menurut bapak Sofi Khoirin yaitu masyarakat sudah percaya terhadap kinerja KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo yang telah diberikan kepada para anggotanya. Dimana pelayanan yang sudah diberikan tersebut dapat membangun kepercayaan anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo, meskipun demikian ada juga beberapa masyarakat yang belum bisa menjadi anggota di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo karena beberapa alasan, dimana dipaparkan oleh bapak Sofi Khoirin sebagai berikut:

“Dapat dilihat dari masyarakat yang tidak ingin menabung di BMT itu karena sudah mempunyai atau sudah menabung di lembaga lain, dan ekonominya pas-pasan hanya mampu menabung di satu lembaga saja dan tidak bisa menabung di dua lembaga. Bagi masyarakat yang ekonominya bagus ada juga yang menabung di BMT dan lembaga lain, karena masyarakat membandingkan dari segi pelayanan dan bagi hasil.”⁶⁷

Dilihat dari paparan diatas, alasan masyarakat untuk tidak menjadi anggota di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo bukan karena ketidakpercayaan terhadap BMT, tetapi karena ekonomi yang kurang mendukung untuk menabung di dua lembaga. Loyalitas nasabah sangat penting bagi lembaga keuangan begitupun bagi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo, agar nasabah menjadi loyal terhadap BMT, maka pihak BMT melakukan segala upaya dalam pelayanannya, sehingga pelayanan tersebut

⁶⁷ Sofi Khoirin, diwawancarai oleh penulis, Situbondo, 12 Februari 2024.

berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Berikut Zalfa Yumna Fadilah menjelaskan:

“Pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah, jika dilihat dari pelayanan apabila pelayanan yang kita berikan buruk maka pengaruhnya nasabah akan kabur. Disini banyak masyarakat yang sudah menjadi anggota sejak awal beroperasi tahun 2020 dan menjadi anggota tetap hingga saat ini. Bahkan sejak dibuka produk tabungan dia menabung sampai sekarang, saat ini jumlah penabung sudah mencapai 230 begitupun untuk peminjam sekitar 1700 sapa saat ini, mereka menjadi anggota tetap karena pelayanan yang kita berikan maksimal, Jadi pelayanan ini sangat berpengaruh.”⁶⁸

Artinya dengan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo menjadi salah satu faktor nasabah loyal terhadap BMT sehingga tidak sedikit masyarakat yang bergabung menjadi anggota di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo sejak awal BMT beroperasi pada tahun 2020 hingga saat ini. Sunarsih sebagai bagian lasisma juga memaparkan sebagai berikut:

“Untuk membuat anggota merasa percaya terhadap BMT yaitu pelayanan, dimana kita melakukan jemput tabungan agar meringankan anggota, dan membuat nasabah lebih percaya juga. Faktor yang membuat nasabah loyal yaitu pelayanan, meskipun pelayanan yang diberikan sangat baik tetapi cara berkomunikasi kurang membuat nasabah kurang puas dan dapat mengurangi kepercayaan nasabah terhadap BMT.”⁶⁹

Pernyataan yang di sampaikan oleh bak Sunarsih tidak jauh berbeda dari bak Zalfa, dimana mereka mengungkapkan bahwa pelayanan sangat berpengaruh terhadap loyalitas suatu nasabah, dimana dengan adanya pelayanan yang baik akan membuat nasabah merasa puas dan akan

⁶⁸ Zalfa Yumna Fadilah, diwawancarai oleh penulis, Situbondo, 12 Februari 2024.

⁶⁹ Sunarsih, diwawancarai oleh penulis, Situbondo, 12 Februari 2024.

terus menjadi anggota di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo. Bapak Sofi Khoirin juga menambahkan, sebagai berikut:

“Anggota disini dapat menggunakan produk lebih dari satu, anggota disini itu penabung. Penabung disini banyak yang menggunakan produk tabungan lebih dari satu, ada nasabah yang menggunakan produk tabungan lebaran dan juga tabungan sehari-hari yang bisa diambil kapan saja, ada yang khusus menabung semester untuk anaknya, biasanya yang menggunakan produk tabungan lebih dari satu itu yang perekonomiannya menengah keatas.”⁷⁰

Pernyataan yang disampaikan oleh bapak Sofi Khoirin diatas mengatakan bahwa nasabah sudah mempercayai KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo sehingga mereka sudah tidak berat lagi menggunakan produk-produk pembiayaan yang ada di BMT. Bahkan nasabah yang sudah lama menjadi anggota di BMT menggunakan produk lebih dari satu. Dimana juga ditambahkan oleh Zalfa Yumna Fadilah sebagai teller, sebagai berikut:

“Biasanya nasabah yang ingin menabung kan hanya menabung saja, tetapi disini banyak produk-produk lain. Selagi kita memproses tabungan kita sekalian juga menawarkan disini juga ada produk tabungan atau simpanan yang lain seperti: simpanan anggota, simpanan mudharabah, simpanan lebaran, simpanan haji dan umrah dan juga bisa melakukan gadai. Dengan begini nasabah bisa lebih tau produk-produk di BMT, dan tidak sedikit nasabah menggunakan produk yang lain setelah melakukan pembiayaan mudharabah.”⁷¹

Pendapat diatas juga mengungkapkan bahwa nasabah telah mempercayai produk-produk yang ada di KSPPS BMT NU Jawa Timur

⁷⁰ Sofi Khoirin, diwawancarai oleh penulis, Situbondo, 12 Februari 2024.

⁷¹ Zalfa Yumna Fadila, diwawancarai oleh penulis, 12 Februari 2024.

Cabang Besuki Kabupaten Situbondo, sehingga nasabah lebih banyak menggunakan produk yang ada di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo. Tidak lepas dari penerapan *Soft skill* yang baik dalam pelayanan, BMT bisa menawarkan produk-produknya sehingga nasabah tertarik untuk menggunakan produk yang lainnya.

Dengan adanya anggota yang loyal dan anggota tetap, tidak sedikit lembaga keuangan yang memberikan keringanan pembiayaan pada anggota tetap, begitupun dengan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo juga memberikan keringanan pembiayaan berupa memperkecil ujah pada anggota yang meminjam. Sebagaimana yang di ungkapkan oleh bapak Sofi Khoirin sebagai berikut:

“Di KSPPS BMT NU Cabang Besuki memperkecil ujah bagi mitra tetap yang tidak pernah nunggak dalam pembayarannya, apalagi program baru KSPPS BMT NU Besuki di tahun 2024 ada diskon bagi mitra-mitra yang baik atau yang produktif, akan ada diskon 15% bagi mitra yang berpotensi.”⁷²

Jadi menurut paparan bapak Sofi Khoirin diatas untuk lebih menanamkan kepercayaan kepada para anggota di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo, BMT memberikan keringanan ujah pembiayaan kepada anggota yang sudah lama menjadi anggota di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo. Sunarsih juga memaparkan sebagai berikut:

“Peminjam diperbolehkan melakukan perpanjangan pinjaman di BMT NU, di BMT NU juga banyak jenis pinjaman, yaitu pinjaman gadai, pinjaman personal dimana pinjaman ini akan mendapat

⁷² Sofi Khoirin, diwawancarai oleh penulis, 12 Februari 2024.

diskon apabila tidak jatuh tempo sebagai apresiasi kepada anggota yang melakukan pinjaman di BMT.”⁷³

Pada paparan diatas menjelaskan bahwa anggota yang meminjam juga diberikan ijin untuk memperpanjang pinjamannya apabila produktif dalam pembayarannya, dan bagi anggota yang melakukan pinjaman personal akan diberikan diskon apabila tidak ada tunggakan. Hal ini menjadi salah satu faktor anggota BMT loyal karena dengan pemberian apresiasi berupa diskon ini bisa membuat anggota akan terus tertarik untuk menggunakan produk-produk lain yang ada di BMT sehingga membuat nasabah tersebut tetap menjadi anggota di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo.

Penulis tidak hanya melakukan wawancara kepada pihak KSPPS BMT NU Cabang Besuki saja, tetapi juga dengan beberapa nasabah KSPPS BMT NU Cabang Besuki, salah satunya ibu Osmiati. Adapun hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Saya sudah lama nabung disana, dari tahun 2021 sampai sekarang saya masih tetap nabung disana, saya senang nabung disana soalnya orang-orangnya baik, jadi saya merasa nyaman dan puas nabung disana, saya milih nabung disana karena saya yakin BMT bisa dipercaya dari pada bank-bank harian kayak bank mekar itu.”⁷⁴

Pada hasil wawancara diatas bahwa KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo sudah mendapat kepercayaan dari nasabahnya, karena pelayanan yang baik dan sikap yang diberikan kepada nasabahnya disertai dengan kesopanan yang tinggi, hal tersebut dapat

⁷³ Sunarsih, diwawancarai oleh penulis, 12 Februari 2024.

⁷⁴ Yuliana, diwawancarai oleh penulis, 02 Mei 2024

membuat nasabah disana merasakan kenyamanan dan kepuasan sehingga mereka ingin terus menabung disana. Pernyataan lain juga didapatkan dari nasabah lain yaitu ibu Fatima, yaitu sebagai berikut:

“Iya dok, saya sudah menjadi nasabah diBMT lama, saya jadi anggota disana karena tetangga saya cerita kalau dia menabung disana, jadi saya juga ikut nabung disana, saya nabung disana untuk biaya semesteran anak saya dan saya juga nabung yang bisa diambil kapan saja itu duk. Nabung disana itu enak dok, gak harus datang ke kantor, dijemput kesini sama petugasnya”.⁷⁵

Dari pernyataan ibu Fatima dapat dikatakan bahwa KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo dapat dikenal oleh masyarakat karena adanya *word of mouth* dari nasabah lama, sehingga dapat menarik masyarakat lain untuk menabung di KSPPS BMT NU Cabang Besuki, dengan hal ini dapat menambah jumlah nasabah. Pada pernyataan ibu Fatima juga dapat dikatakan bahwa pelayanan yang baik akan membuat nasabah menggunakan produk secara berulang karena merasa nyaman dengan pelayanan yang dilakukan. Dimana nasabah tidak perlu datang ke kantor untuk menabung tetapi mereka bisa menabung dengan dijemput kerumah oleh pihak KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo. Berikut juga diungkapkan oleh nasabah yang melakukan pinjaman yaitu ibu Hanifa sebagai berikut:

“Saya jadi nasabah disana, saya melakukan pinjaman disana, saya merasa enak meminjam disana karena proses pencairannya itu cepet, gak butuh waktu lama. Dan klok awal-awal minjam disana bisa cair diwaktu yang sama, terus pelayanan disana nyaman.”⁷⁶

⁷⁵ Ririn, diwawancarai oleh penulis, 02 Mei 2024

⁷⁶ Sulis, diwawancarai oleh penulis, 02 Mei 2024

Pada wawancara di atas dapat dikatakan bahwa nasabah yang melakukan pinjaman di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo merasa nyaman karena dalam proses pencairannya sangat cepat dan disertai dengan pelayanan yang prima. Dimana dengan kecepatan pelayanan yang juga disertakan dengan kesopanan tersebut dapat menciptakan rasa nyaman bagi nasabah yang akan meminjam.

C. Pembahasan Temuan

1. Model pelayanan yang diterapkan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo.

Setelah semua data sudah terkumpul di atas, peneliti dapat menganalisis dari beberapa garis besar data yang telah di paparkan mengenai pelayanan yang dilakukan di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo, sebagai berikut:

a. Faktor- faktor dalam pelayanan

- 1) *Tangible* (berwujud), dimana KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo memiliki sarana dan prasarana yang bagus seperti kantor, kendaraan dan fasilitas yang terdapat didalam gedung. Dimana fasilitas yang bagus tersebut sangat berpengaruh terhadap nyamannya nasabah dalam melakukan transaksi di BMT. Pada hal ini KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo sudah memenuhi salah satu faktor dalam melakukan pelayanan yang baik.

- 2) *Reliability* (reliabilitas), KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo dalam melakukan pelayanannya mengutamakan ketepatan dan kecepatan, dimana mereka harus cepat dalam melayani nasabah agar nasabah tidak menunggu lama, tetapi mereka juga harus tepat tanpa ada kesalahan dalam melayani kebutuhan nasabah, sehingga dengan pelayanan tersebut dapat membangun kepercayaan nasabah terhadap KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo.
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan), tidak jauh berbeda dengan penjelasan poin kedua ketanggapan yang dilakukan pihak KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo dalam pelayanannya yaitu mereka harus tanggap dalam melayani apa yang nasabah butuhkan dan petugas harus cepat dalam melayani nasabah dan dalam penyampaian informasi harus jelas tanpa ada kesalahan atau kekeliruan. Hal tersebut dilakukan oleh pihak KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo karena pihak BMT tidak ingin membuat nasabah menunggu lama dalam proses transaksi, karena dengan membuat nasabah menunggu lama akan menimbulkan persepsi negatif terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT.
- 4) *Assurance* (jaminan dan kepastian), yang dimaksud jaminan dan kepastian disini yaitu kemampuan yang dimiliki oleh setiap petugas KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten

Situbondo dalam melayani nasabah, dimana mereka harus melakukan pelayanan dengan memperhatikan kesopanan. Pihak KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo telah melakukan pelayanan dengan mengutamakan kesopanan seperti 3S (senyum, salam dan sapa) untuk melakukan pendekatan dengan nasabah yang ingin bertransaksi di BMT, sebagai berikut:

- a) Salam, petugas diwajibkan mengucapkan salam kepada nasabah yang datang ke kantor.
- b) Sapa, kemudian petugas akan menyapa nasabah yang datang untuk menanyakan apa keperluan nasabah seperti “ada yang perlu kami bantu ibu/bapak”.
- c) Senyum, selalu tersenyum kepada nasabah.

Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo lebih mengutamakan pelayanan, dimana pelayanan yang paling utama yaitu melakukan pendekatan kepada nasabah, pendekatan tersebut dilakukan oleh semua petugas tidak hanya bagian lasisma dan teller saja, hal tersebut sangat berpengaruh untuk membangun kepercayaan nasabah kepada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo.

- 5) *Empaty* (empati), pihak KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo dalam melakukan pelayanannya

memberikan perhatian kepada nasabah, dimana tidak sedikit nasabah yang ingin melakukan pembayaran diluar kantor dan pihak KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo akan menjemput kerumah nasabah secara langsung. Pihak KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo juga melayani nasabahnya diluar jam kerja karena pihak BMT memprioritaskan kenyamanan nasabah.

b. Keunggulan pelayanan

Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo juga memiliki keunggulan dalam pelayanannya, dimana pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo yaitu ketepatan dan kecepatan, sebagai berikut:

1) Ketepatan pelayanan

Dimana petugas KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo harus melakukan pelayanan sesuai ketentuan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh BMT, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam proses transaksi.

2) Kecepatan pelayanan

Artinya, petugas harus melakukan pelayanan dengan cepat sehingga tidak membuat para nasabah menunggu lama dalam proses transaksinya.

Jadi penerapan pelayanan dengan ketepatan dan kecepatan tersebut membuat nasabah merasa puas karena nasabah tidak perlu menunggu lama dalam proses transiknya, KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo juga melakukan pelayanannya diluar jam kerja dimana mereka masih siap melayani nasabah yang tidak dapat melakukan transaksinya saat jam kerja, hal ini dapat membuat nasabah semakin percaya terhadap KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo. Dengan kepercayaan nasabah terhadap BMT akan membuat nasabah itu sendiri loyal terhadap BMT, tidak bisa dipungkiri dengan adanya pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah, sehingga membuat nasabah tidak merasa berat hati untuk loyal dalam menggunakan produk-produk yang ada di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo.

2. Efektifitas dan efisiensi pelayanan 3S terhadap loyalitas nasabah pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo.

Berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara yang dilakukan, peneliti mendapatkan beberapa point mengenai pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo sebagai berikut:

Berikut ini adalah pelayanan yang dapat membuat nasabah loyal, sebagai berikut:

a. Perhatian (*caring*)

KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo melakukan pelayanan dengan memberikan perhatian kepada nasabahnya seperti pelayanan 3S, dimana petugas akan menyapa nasabah dan menanyakan keperluan nasabahnya, hal tersebut dapat membangun kesetiaan nasabah. Kesetiaan nasabah juga dipengaruhi oleh pelayanan yang baik, karena nasabah yang merasa percaya dan puas kepada suatu lembaga akan terus menjadi nasabah tetap di lembaga keuangan tersebut, baik itu nasabah yang melakukan pinjaman atau nasabah yang menabung.

b. Kepercayaan (*trust*)

Dengan mengutamakan pelayanan, KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo membuat nasabah merasa percaya karena tidak memungkiri pelayanan yang baik sangat berpengaruh terhadap loyalnya suatu nasabah, seperti yang dijelaskan oleh bapak Sofi Khoirin dalam wawancaranya yaitu pelayanan di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo ini sangat memaksimalkan pelayanan dengan *soft skill* dalam membuat masyarakat percaya, dimana pelayanan dengan *soft skill* yang baik seperti menggunakan bahasa yang baik dan sopan. Penggunaan bahasa yang baik ini sudah menjadi salah satu prosedur yang ada di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo, dan di KSPPS BMT NU besuki juga

diwajibkan menggunakan bahasa madura halus dalam berkomunikasi dengan nasabahnya untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksinya.

Jadi dengan pelayanan yang baik maka kepercayaan masyarakat akan meningkat, hal itu menjadi salah satu daya tarik bagi masyarakat untuk menjadi anggota di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo. Dengan pelayanan yang baik ini pula membuat masyarakat yang sudah menjadi anggota di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo menjadi loyal, dimana mereka akan terus melakukan transaksi dalam pembiayaan di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo.

c. Perlindungan (*length of patronage*)

Dengan adanya penggunaan produk secara berulang oleh nasabah, maka dapat dinyatakan bahwa KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo sudah melakukan perlindungan terhadap data-data nasabahnya, sehingga membuat nasabah percaya dan yakin untuk melakukan transaksi di BMT. Dengan adanya perlindungan yang baik dan disertakan dengan pelayanan yang baik pula membuat nasabah semakin loyal terhadap BMT, mereka akan lebih banyak menggunakan produk yang ditawarkan oleh BMT dimana tidak hanya menggunakan satu produk akan tetapi mereka akan menggunakan dua produk atau lebih, karena

nasabah sudah memiliki kepercayaan terhadap lembaga tersebut dan produk yang ditawarkan.

d. Kepuasan (*satisfaction*)

Kepuasan nasabah juga menjadi salah satu tolak ukur dalam loyalitasnya suatu nasabah. Hal tersebut membuat para nasabah yang merasa puas tidak akan berpindah kepada lembaga lain untuk melakukan transaksi pembiayaannya, karena mereka sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo.

Seperti yang dijelaskan oleh Sunarsih bahwa faktor yang membuat nasabah merasa puas yaitu pelayanan, dimana pelayanan yang diberikan kepada nasabah harus baik, baik dari segi sikap dan cara berkomunikasi. Hal itulah yang membuat nasabah merasa puas terhadap KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo.

Dengan kepuasan yang dimiliki oleh nasabah maka akan membuat KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo semakin dikenal oleh kalangan masyarakat, karena secara tidak langsung nasabah akan mempromosikan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo kepada masyarakat sekitar dengan menceritakan bahwa pelayanan yang ada di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo sangat memuaskan. Hal tersebut sangat menguntungkan

bagi pihak BMT karena mereka tidak perlu menggunakan dana besar untuk melakukan promosi lagi, secara tidak langsung promosi yang dilakukan nasabah akan menarik minat masyarakat untuk menjadi anggota nasabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo.

Efektivitas dari pelayanan yang diterapkan di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo dapat dilihat dari kepercayaan nasabah dan kepuasan yang dirasakan oleh nasabah, dimana dengan pelayanan yang diterima oleh nasabah dengan baik akan membuat nasabah merasa puas kepada KSPPS BMT NU Cabang Besuki, dengan adanya rasa puas tersebut akan menciptakan kepercayaan nasabah. Kepuasan dan kepercayaan nasabah sangat penting bagi pihak KSPPS BMT NU Cabang Besuki karena hal itu akan membawa dampak baik baik KSPPS BMT NU Cabang Besuki, dimana dengan adanya nasabah yang percaya dan puas dapat dikatakan bahwa pihak KSPPS BMT NU Cabang Besuki telah berhasil dalam melakukan pelayanannya. Karena tujuan adanya pelayanan yang baik yaitu untuk membuat nasabah merasa puas dan nyaman, hal itu juga membuat nasabah atau masyarakat besuki minat untuk melakukan transaksi di KSPPS BMT NU Cabang Besuki, sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan yang baik dapat menambah jumlah nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo.

Efisiensi dari pelayanan dengan *soft skill* 3S yang diterapkan di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo yaitu dengan adanya promosi yang dilakukan oleh nasabah tetap di KSPPS BMT NU Cabang Besuki yang dilakukan dengan cara menceritakan kepada lingkungan sekitarnya tentang bagaimana pelayanan dan produk yang ada di KSPPS BMT NU Cabang Besuki, hal ini dapat dikatakan promosi dengan *word of mouth* atau promosi yang dilakukan dari mulut ke mulut seperti yang dilakukan oleh nasabah seperti yang ibu ririn sampaikan dalam wawancaranya, dimana ibu ririn dapat mengetahui adanya KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo dari tetangga yang menceritakan kepadanya, dimana orang itu juga merupakan nasabah KSPPS BMT NU Cabang Besuki. Dengan promosi yang dilakukan oleh nasabah dengan tidak disengaja ini dapat mengurangi biaya yang akan dikeluarkan dalam melakukan promosi oleh pihak KSPPS BMT NU Cabang Besuki. Tidak hanya dalam biaya promosi saja, tetapi pihak KSPPS BMT NU Cabang Besuki juga tidak membuang tenaga yang besar dan waktu yang banyak dalam melakukan promosinya. Sehingga dapat dikatakan dengan pelayanan yang baik ini dapat membuat nasabah melakukan promosi yang dapat membantu pihak KSPPS BMT NU Cabang Besuki dalam mengenalkan produknya sehingga dapat menarik minat masyarakat lain.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat ditarik kesimpulan:

1. Model pelayanan dengan *soft skill* 3S di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo yaitu disana menerapkan pelayanan dengan 3S (senyum, salam dan sapa) dengan mengedepankan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanannya sehingga memberikan kepuasan bagi para anggotanya. Dalam melakukan pelayanannya KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo juga memperhatikan faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan yang mereka lakukan, dimana faktor-faktor tersebut terdiri dari: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empaty*. Dalam pelayanannya KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo juga menerapkan pelayanan dengan ketepatan dan kecepatan, penerapan yang membuat nasabah merasa puas karena nasabah tidak perlu menunggu lama dalam proses transaksinya. KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo juga melakukan pelayanannya diluar jam kerja, dimana mereka masih siap melayani nasabah yang tidak dapat melakukan transaksinya saat jam kerja, hal ini dapat membuat nasabah semakin percaya terhadap KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo. Dengan kepercayaan nasabah terhadap BMT akan membuat nasabah itu sendiri loyal terhadap

BMT, tidak bisa dipungkiri dengan adanya pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah, sehingga membuat nasabah tidak merasa berat hati untuk loyal.

2. Efektifitas dan efisiensi 3S terhadap loyalitas nasabah dapat diukur dari kepercayaan nasabah, kepuasan nasabah, kesetiaan nasabah dan juga penggunaan dana, waktu dan tenaga yang minim dalam melakukan promosi. Hal ini dapat menggambarkan bahwa nasabah sudah loyal terhadap KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo karena pelayanan yang diberikan, sehingga dapat dikatakan bahwa KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo sudah mencapai tujuannya untuk membuat nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan dan juga dapat meningkatkan jumlah nasabahnya. Dengan adanya nasabah tetap yang sudah percaya terhadap KSPPS BMT NU Cabang Besuki dapat menciptakan nasabah yang loyal, dimana nasabah tersebut akan terus menggunakan produk yang ada disana dalam jangka waktu yang panjang. Nasabah yang loyal ini akan membuat pihak BMT sangat diuntungkan karena mereka tidak perlu mengeluarkan biaya yang besar dalam melakukan promosi atau pengenalan produk kepada masyarakat, karena nasabah secara tidak langsung mempromosikan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo dengan *Word of Mouth* kepada lingkungan sekitar, sehingga membuat masyarakat tertarik untuk melakukan transaksi di BMT dan karena hal

tersebut tidak sedikit masyarakat yang tertarik untuk menjadi anggota di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo.

B. Saran-saran

Adapun saran yang peneliti temukan mengenai Analisis Pelayanan Dengan *Soft Skill* Melalui 3S (Senyum, Salam Dan Sapa) Terhadap Loyalitas Nasabah Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo sebagai berikut:

1. Dalam menjalankan pelayanan diharapkan petugas dapat meningkatkan pelayanan dengan *soft skill* sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah.
2. Petugas KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo tidak hanya diberikan pemahaman tentang *soft skill* saja, tetapi diharapkan lebih memperdalam *soft skill* yang dimiliki oleh setiap petugas sehingga dapat mempermudah petugas dalam memberikan pemahaman kepada nasabah tentang produk-produk yang ada di BMT, hal tersebut dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan produk lain yang ada di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggitaningsih Retna, “Pengaruh Keramahan Karyawan, Pemahaman Tentang Produk, Dan Keragaman Item Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada Alfamart Di Wilayah Kota Surabaya (Studi Kasus Perbandingan Model Sem Rekursif Dan Non Rekursif)”, *Journal of Sharia Management*, no 1 (2023): 4, <https://doi.org/10.21274/reinforce.v2i1.6472>.
- Aprilia, Feni, Eka Sri Wahyuni dan yenti Sumarni, 2023, *Manajemen pelayanan kualitas bank syariah* (Bengkulu: CV Brimedia Global), 72- 74. https://books.google.co.id/books?id=9oq1EAAAQBAJ&pg=PA68&dq=pelayanan+senyum+salam+sapa+dalam+perbankan&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&ved=2ahUKEwjOscD19dKEAxX3TWwGHf11A4wQ6AF6BAgIEAM#v=onepage&q=pelayanan%20senyum%20salam%20sapa%20dalam%20perbankan&f=false.
- Arif, Muhammad dan Hj. Sirlyana, *Teknik peningkatan soft skill guru dan dosen* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2023), 8. https://books.google.co.id/books?id=zKvREAAAQBAJ&pg=PA162&q=Muhhammad+arif+dan+hj+sirlyana+%22+teknik+peningkatan+soft+skill+guru+dan+dosen&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&ved=2ahUKEwj1pd2nm6CFAX9amwGHRUXAQYQ6AF6BAgFEAM#v=onepage&q=Muhhammad%20arif%20dan%20hj%20sirlyana%20%22%20teknik%20peningkatan%20soft%20skill%20guru%20dan%20dosen&f=false.
- Arini, Intan Dewi dan Sandi Eka Suprajang, “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Blitar”, *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, no. 1 (2019): 103, <https://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/424>.
- Assauri, Sofjan, *Manajemen Bisnis Pemasaran* (Depok: Rajawali Pers, 2018), 47.
- Balady Haris Moh, Achmad Roziqin, Ainun Nisa Nurhidayat Hakim dan Indra Setiawan, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan BMT NU Cabang Ajung”, *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis*, no. 1 (2024): 911, <https://doi.org/10.47233/jakbs.v1i4>.
- Bharmawan, Agus Surya Dan Naufal Hanif, *Manajemen Pemasaran Jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2022), 57. https://books.google.co.id/books?id=4LheEAAAQBAJ&pg=PR2&dq=agus+surya+bharmawan&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=

[gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pfj=1&ved=2ahUKEwj7vcGd_5FAX_WNb2wGHUUvDXgQ6AF6BAgFEAM#v=onepage&q=agus%20surya%20bharmawan&f=false](https://books.google.co.id/books?id=4LheEAAAQBAJ&pg=PR2&dq=agus+surya+bharmawan&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pfj=1&ved=2ahUKEwj7vcGd_5FAX_WNb2wGHUUvDXgQ6AF6BAgFEAM#v=onepage&q=agus%20surya%20bharmawan&f=false).

Bharmawan, Agus Surya Dan Naufal Hanif, *Manajemen Pemasaran Jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2022), 58.
https://books.google.co.id/books?id=4LheEAAAQBAJ&pg=PR2&dq=agus+surya+bharmawan&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pfj=1&ved=2ahUKEwj7vcGd_5FAX_WNb2wGHUUvDXgQ6AF6BAgFEAM#v=onepage&q=agus%20surya%20bharmawan&f=false.

Bharmawan, Agus Surya Dan Naufal Hanif, *Manajemen Pemasaran Jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2022), 59-60.
https://books.google.co.id/books?id=4LheEAAAQBAJ&pg=PR2&dq=agus+surya+bharmawan&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pfj=1&ved=2ahUKEwj7vcGd_5FAX_WNb2wGHUUvDXgQ6AF6BAgFEAM#v=onepage&q=agus%20surya%20bharmawan&f=false.

Dewi, Kusuma Sintya Kadek, Putu Hery Susanti dan Ni Luh Adisti Abiyoga Wulandari, “Peran Kepuasan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah”, *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, no. 9 (2023): 1688.
<https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/widyaamrita/article/view/3831/2151>

Endang Apriyanti Masayu dan Fitriyah Puspita, “Pelaksanaan Pelayanan Terbaik 3S (Senyum, Salam, Sapa) Para Karyawan Meningkatkan Kepuasan Pelanggan”, *Jurnal PKM: Pengabdian Kepada Masyarakat*, no. 1 (2019): 32. <http://dx.doi.org/10.30998/jurnalpkm.v2i01.2812>.

Fahmi, Annas Syams Rizal dan Faridl Noor Hilal, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta”, *journal of islamic economics and business*, no. 1 (2019): 137.
<https://doi.org/10.21154/elbarka.v2i1.1646>.

Fahmi, Irham, *Bank & lembaga keuangan lainnya* (Bandung: Alfabeta, 2021), 165.

Firdiansyah, Mochamad Syahroni, “Manajemen Pengelolaan Wahana Rekreasi Olahraga Di Wisata Water Blaster Semarang Tahun 2013”, *Journal of*

- Physical Education, Sport, Health and Recreations*, no. 2 (2015): 1584, <https://doi.org/10.15294/active.v4i2.4632>.
- Hamzah Muh dan Rizky Indah Rahayu, “Qadhru Hasan Sebagai Media Dalam Membangun Customer Loyalty Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah”, *Jurnal Islam Nusantara*, no. 01 (2021): 3. <https://doi.org/10.33852/jurnalnu.v5i1.242>.
- Haryanto dan Herena Ras Ulina Sembiring, *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik* (Media Nusa Creative, 2021), 1. https://books.google.co.id/books?id=Nn5JEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=membangun+pribadi+prima+dalam+pelayanan+publik&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&ved=2ahUKEwjW6YiMhaWFAxXv3jgGHbOKCwYQ6AF6BAgNEAM#v=onepage&q=membangun%20pribadi%20prima%20dalam%20pelayanan%20publik&f=false.
- Helaludin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif* (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia, 2019), 22. https://books.google.co.id/books?id=lf7ADwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=observasi+wawancara+dan+dokumentasi+kualitatif&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pjif=1&ved=2ahUKEwjVwPn9yfWFAxVhxjgGHV03BOAQ6AF6BAgFEAM#v=onepage&q=observasi%20wawancara%20dan%20dokumentasi%20kualitatif&f=false.
- <https://bmtnujatim.com/> diakses pada tanggal 3 februari 2024.
- Huluk Husnul dan Rohmad Prio Santoso, “Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bmt Ugt Nusantara Cabang Jombang”, *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi (JURIMA)*, no. 2 (2023): 287. <https://doi.org/10.55606/jurima.v3i2.2286>.
- Joyosumarto Subarjo, *Kepemimpinan Lembaga Perbankan Abad Ke-21*, (Jakarta, PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2018), 159. https://books.google.co.id/books?id=xLBfDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=.+kepemimpinan+lembaga+perbankan+abad+ke21.&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pjif=1&ved=2ahUKEwi58LXgqWFAxVNxTgGHcRDCVkQ6AF6BAgJEAM#v=onepage&q=.%20kepemimpinan%20lembaga%20perbankan%20abad%20ke-21.&f=false.
- Junaedi, Edy dan Nurul Robiatin, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Brand Image Terhadaployalitas Nasabah Bmt Mitra Prunus Sejahtera Kota Tangerang”, *Jurnal asy-Syukriyyah*, no. 1 (2022). <https://doi.org/10.36769/asy.v23i1.165>.

- Junaidi, Ilham, “Analisis Data Kualitatif Dalam Penelitian Pariwisata”, *Jurnal Kepariwisata*, no. 1 (2016): 64, <http://dx.doi.org/10.31219/osf.io/npvqu>.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012), 256.
- Lesmana, Ceta Indra, *Membangun loyalitas nasabah bank syariah* (Jawa Tengah: Ahli Media Press, 2023), 19. https://books.google.co.id/books?id=MKHUEAAAQBAJ&pg=PP1&dq=ceta+indra+lesmana&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&ved=2ahUKEwi3-jYoKCFaxXGS2wGHUvFB4EQ6AF6BAgNEAM#v=onepage&q=ceta%20indra%20lesmana&f=false.
- Lestari, Ambar Sri, *Narasi dan Literasi Media Dalam Pemahaman Gerakan Radikalisme* (Depok: PT RajaGrafindo Persada (2020), 57. https://books.google.co.id/books?id=vUnfEAAAQBAJ&pg=PA57&dq=pengumpulan+data+reduksi+data+penyajian+data+dan+penarikan+kesimpulan&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pj=1&ved=2ahUKEwiuqPqoxfWFAxU-zjgGHfjIDuMQ6AF6BAgIEAM#v=onepage&q=pengumpulan%20data%20reduksi%20data%20penyajian%20data%20dan%20penarikan%20kesimpulan&f=false.
- Masrohatin, Siti, Tika Puji Susanti dan Yuni Cahya Kurniasih, “Analisis Strategi Pelayanan Pada Produk Kredit Umum Di Pt.Bpr Mitra Jaya Mandiri Pusat Kalisat”, *Jurnal GEMBIRA (Pengabdian Kepada Masyarakat)*, No. 1 (2024): 155. <https://gembirapkm.my.id/index.php/jurnal/article/view/397>.
- Moeljono, Djokosantoso, *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003), 47. https://books.google.co.id/books?id=WyEjyt_a8Q4C&pg=PR1&dq=inauthor:+Djokosantoso+Moeljono&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&ved=2ahUKEwiMgZzq_pFAxVySGwGHWFDcyoQ6AF6BAgNEAM#v=onepage&q=inauthor%3A%20Djokosantoso%20Moeljono&f=false.
- Moleong, Lexy J., *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002), 3.
- Muljadi, *Etika dan Komunikasi Bisnis Islam*, (Jakarta, Salemba Diniyah, 2019), 113. <https://books.google.co.id/books?id=alssEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=etika+dan+komunikasi+bisnis+islam&hl=id&newbks=1&ne>

[wbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pf=1&ved=2ahUKEwjTkd7kg6WFAxUt7zgGHVl0ANcQ6AF6BAgLEAM#v=onepage&q=etika%20dan%20komunikasi%20bisnis%20islam&f=false](http://www.wbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pf=1&ved=2ahUKEwjTkd7kg6WFAxUt7zgGHVl0ANcQ6AF6BAgLEAM#v=onepage&q=etika%20dan%20komunikasi%20bisnis%20islam&f=false).

Nafisah, dan Didik Kurniawam, “Analisis Pelayanan Karyawan Pada Produk Tabungan Di Bmt Nu Pakong (Studi Kasus Layanan Antar Jemput)”, *journal of islamic economic and social*, no. 2 (2020): 177. <http://ejournal.kopertais4.or.id/madura/index.php/ekomadania/article/view/5596>.

Nugraha, Krisna, Arif, Sri bramantoro abdinagoro, Tantri Heriyati, *Disruptive Diverting Effects: Teori dan Implikasi Pada Bank Syariah Indonesia* (Bandung: Indonesia Emas Group, 2023), 13-14. https://books.google.co.id/books?id=PJPgEAAAQBAJ&pg=PR5&dq=faktorfaktor+yang+mempengaruhi+loyalitas+nasabah&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&ved=2ahUKEwjK_6a_u9SEAxUVbmwGHV7bAbsQ6AF6BAgKEAM#v=onepage&q=faktorfaktor%20yang%20mempengaruhi%20loyalitas%20nasabah&f=false.

Qomaria Nurul, *Pentingnya Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*, (Jember, CV Pustaka Abadi, 2020), 35-36. https://books.google.co.id/books?id=kl0IEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=pentingnya+kepuasan+dan+loyalitas+nasabah&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pf=1&ved=2ahUKEwiV7ci6g6WFAxVg3TgGHeP7DdkQ6AF6BAgLEAM#v=onepage&q=pentingnya%20kepuasan%20dan%20loyalitas%20nasabah&f=false.

Qoriani, Hersa Farida, “Service Strategy In Increasing Customers (Study: Bprs Baktimakmur Surabaya)”, *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, no. 4 (2022): 24, <https://jurnal.penerbitwidina.com/index.php/KONTAN/article/view/498>

Rijali, Ahmad, “Analisis Data Kualitatif”, *Jurnal Alhadharah*, no. 33 (2018): 84, <https://dx.doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>

Rizal, Taufiq, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bmt Kampoeng Syariah”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, no.1 (2019): 1, <https://doi.org/10.30743/magister.v1i1.1607>

Rosaliza, Mita, “Wawancara, Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif”, *Jurnal Ilmu Budaya*, no. 2 (2015): 71, <https://doi.org/10.31849/jib.v1i12.1099>

- Safrudin, Sri Mulyani dan Rosni Lubis, *Pengembangan Kepribadian dan Profesionalisme Bidan* (Malang: Wineka Media, 2018), 41-42. https://books.google.co.id/books?id=FLWMDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=pengembangan+kepribadian+dan+profesionalisme+bidan&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&ved=2ahUKEwiJ28jaiqWFAxWvoWMGHZEAA9UQ6AF6BAgGLEAM#v=onepage&q=pengembangan%20kepribadian%20dan%20profesionalisme%20bidan&f=false.
- Sari, Mila, Tri Siswati, Arico Ayani Suparto, Jonata, Ida Fitriana Ambarsari, Nur Azizah, Wahyuningsih Safitri, Nur Hasanah, Agusti, Evi Gravitiani, Nurlena Andalia, *Metodlogi Penelitian* (Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022), 103.
- Silvia, Febi, “Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Makassar li”, *Jurnal*, <http://eprints.unm.ac.id/id/eprint/10107>
- Srisusilawati Popon, *Kualitas Pelayanan dan Strategi Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah*, (Purwokerto, CV. Pena Persada, 2020), 48. https://books.google.co.id/books?id=cI7LEAAAQBAJ&pg=PA68&dq=kualitas+pelayanan+dan+strategi+promosi+terhadap+loyalitas+nasabah.&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pj=1&ved=2ahUKEwj07aKQg6WFAxXqyzgGHfVmBhoQ6AF6BAgLEAM#v=onepage&q=kualitas%20pelayanan%20dan%20strategi%20promosi%20terhadap%20loyalitas%20nasabah.&f=false
- Sucipto, Habrianto, Anisah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Religiusitas, dan Persepsi terhadap Keputusan Menjadi Nasabah dengan Minat Sebagai Variabel Moderating”, *Journal of Comprehensive Islamic Studies*, no. 1 (2023): 87. <https://doi.org/10.56436/jocis.v2i1.184>.
- Sudarsono, Blasius, “Dokumentasi, Informasi dan Demokratisasi”, *Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, no. 1 (2003): 8, <https://doi.org/10.14203/j.baca.v27i1.67>.
- Susanto, Puteri Herlanies dan Iwan Kurniawan Subagja, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza”, *jurnal manajemen bisnis*, no. 1 (2019), <http://dx.doi.org/10.35137/jmbk.v7i1.249>.
- Sutardi, *Solusi Mahir Kimia*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2016), 59. https://books.google.co.id/books?id=kMKIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=solusi+mahir+kimia&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pj=1&ved=2ahUKEwjL5fX

[fhaWFAxUNzgGHQADzoQ6AF6BAgMEAM#v=onepage&q=solusi%20mahir%20kimia&f=false.](https://books.google.co.id/books?id=NzFTDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=menjadi+guru+yang+religius+dan+bermartabat&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pjif=1&ved=2ahUKEwigra2gqWFAxXixTgGHX2bBhMQ6AF6BAgFEAM#v=onepage&q=menjadi%20guru%20yang%20religius%20dan%20bermartabat&f=false)

Sya'bani Yusuf Ahyan Mohammad, *Menjadi Guru yang Religius dan Bermartabat*, (Gresik, Caremedia Communication, 2018). 135-137. [https://books.google.co.id/books?id=NzFTDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=menjadi+guru+yang+religius+dan+bermartabat&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pjif=1&ved=2ahUKEwigra2gqWFAxXixTgGHX2bBhMQ6AF6BAgFEAM#v=onepage&q=menjadi%20guru%20yang%20religius%20dan%20bermartabat&f=false.](https://books.google.co.id/books?id=NzFTDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=menjadi+guru+yang+religius+dan+bermartabat&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pjif=1&ved=2ahUKEwigra2gqWFAxXixTgGHX2bBhMQ6AF6BAgFEAM#v=onepage&q=menjadi%20guru%20yang%20religius%20dan%20bermartabat&f=false)

UIN, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 45.

Wafi, Moh Hasan Abdul dan Siti Masrohatin, "Sistem Pelayanan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Kspps, Bmt Nu Jawa Timur Cabang Ajung Jember", *Jurnal PEDAMAS (Pengabdian Kepada Masyarakat)*, no. 1 (2023): 861, <https://pekatpkm.my.id/index.php/JP/article/view/139/119>.

Wahyoedi, Soengeng, *Loyalitas Nasabah* (Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2022), 27. [https://books.google.co.id/books?id=SuxxEAAAQBAJ&pg=PR4&dq=soengeng+wahyoedi&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pjif=1&ved=2ahUKEwj256KPi6WFAxWP9zgGHXWhCgcQ6AF6BAgFEAM#v=onepage&q=soengeng%20wahyoedi&f=false.](https://books.google.co.id/books?id=SuxxEAAAQBAJ&pg=PR4&dq=soengeng+wahyoedi&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pjif=1&ved=2ahUKEwj256KPi6WFAxWP9zgGHXWhCgcQ6AF6BAgFEAM#v=onepage&q=soengeng%20wahyoedi&f=false)

Wahyoedi, Soengeng, *Loyalitas Nasabah: Tinjauan Aspek Religiusitas dan Kualitas Layanan*, (Indramayu: CV Adanu Abimata, 2022), 29-30. [https://books.google.co.id/books?id=SuxxEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=loyalitas+nasabah:+tinjauan+aspek+religiusitas+dan+kualitas+layanan.&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pjif=1&ved=2ahUKEwifjJiShqWFAxUFxDgGHU84CJYQ6AF6BAgFEAM#v=onepage&q=loyalitas%20nasabah%20tinjauan%20aspek%20religiusitas%20dan%20kualitas%20layanan%2C&f=false.](https://books.google.co.id/books?id=SuxxEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=loyalitas+nasabah:+tinjauan+aspek+religiusitas+dan+kualitas+layanan.&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&sqi=2&pjif=1&ved=2ahUKEwifjJiShqWFAxUFxDgGHU84CJYQ6AF6BAgFEAM#v=onepage&q=loyalitas%20nasabah%20tinjauan%20aspek%20religiusitas%20dan%20kualitas%20layanan%2C&f=false)

Widnyana, I W. dan N. Suamanayasa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada Lpd", *jurnal Manajemen*, no. 2 (2021): 181. <https://doi.org/10.23887/bjm.v7i2.31923>.

Wirdaya, Haykal Garin, "Kepuasan, promosi, dan loyalitas konsumen", *jurnal ayat dan hadist ekonomi*, no. 3 (2023): 4, <https://jurnalhamfara.ac.id/index.php/JAHE>

Matrik

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metodologi Penelitian	Fokus Penelitian
Analisis Pelayanan Dengan <i>Soft Skill</i> 3S (Senyum, Salam dan Sapa) Terhadap Loyalitas Nasabah Di Kspps BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Situbondo	<p>A. Model pelayanan yang diterapkan.</p> <p>B. Efektifitas dan efisiensi pelayanan 3S terhadap loyalitas nasabah</p>	<p>A. Koperasi</p> <p>B. Pelayanan</p>	<p>A. Definisi Koperasi.</p> <p>B. Tujuan Koperasi.</p> <p>C. Jenis-jenis Koperasi.</p> <p>D. Sumber Pendapatan Koperasi.</p> <p>A. Definisi Pelayanan.</p> <p>B. Kualitas Pelayanan.</p> <p>C. Tujuan dan Fungsi Pelayanan.</p> <p>D. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan.</p>	<p>Informan:</p> <p>A. Kepala Cabang</p> <p>B. Lasisma</p> <p>C. <i>Teller</i></p> <p>D. Nasabah</p> <p>Kepustakaan:</p> <p>A. Buku</p> <p>B. Jurnal</p>	<p>A. Pendekatan Penelitian: Kualitatif</p> <p>B. Jenis penelitian: Deskriptif</p> <p>C. Lokasi Penelitian: BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Situbondo, yang beralamatkan Jl. Mawar No.3 A Kota Timur (Selatan Pertigaan Lokomotif PG Demas) Kecamatan Besuki, Kabupaten Situbondo, Provinsi Jawa Timur.</p> <p>D. Teknik Pengumpulan Data:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Observasi 2. Wawancara 3. Dokumentasi <p>E. Analisis Data:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengumpulan Data 2. Reduksi Data 3. Penyajian Data 4. Penarikan Kesimpulan <p>F. Keabsahan Data:</p>	<p>A. Bagaimana model pelayanan yang diterapkan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki?</p> <p>B. Bagaimana efektifitas dan efisiensi pelayanan 3S terhadap loyalitas nasabah pada Kspps BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki?</p>

		<p>C. <i>Soft skill</i></p> <p>D. Loyalitas Nasabah</p>	<p>E. Sistem Pelayanan Yang Baik.</p> <p>A. Definisi <i>Soft skill</i>.</p> <p>B. Manfaat <i>soft skill</i>.</p> <p>C. Faktor yang meningkatkan <i>soft skill</i></p> <p>A. Definisi Loyalitas.</p> <p>B. Manfaat Loyalitas Nasabah</p> <p>C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.</p>	<p>Triangulasi</p> <p>G. Tahap-tahap Penelitian:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tahap pra-lapangan. 2. Tahapan Pelaksanaan Penelitian. 3. Tahap Penyelesaian. 	
--	--	---	--	--	--

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yeni Fatika Dewi
Nim : 204105010088
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Universitas : UIN 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 klain dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku

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

Jember, 25 Maret 2024

Saya menyatakan

METERAI
TEMBEL
3AKX833401585
Yeni Fatika Dewi
NIM.204105010088

PEDOMAN WAWANCARA

Analisis Pelayanan Dengan *Soft Skill* Melalui 3S (Senyum, Salam Dan Sapa) Terhadap Loyalitas Nasabah Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo

- Pertanyaan kepada pihak KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo.
1. Sejarah berdirinya BMT NU dan BMT NU Besuki, visi dan misi BMT NU?
 2. Model pelayanan seperti apa yang diberikan BMT NU Besuki kepada nasabah?
 3. Apakah BMT NU Menerapkan pelayanan dengan senyum, salam dan sapa?
 4. Hal apa yang menarik dalam pelayanan di BMT NU Besuki?
 5. Bagaimana BMT NU Besuki menawarkan produknya?
 6. Bagaimana efektifitas dari pelayanan yang diberikan BMT NU Besuki terhadap loyalitas nasabah?
 7. Bagaimana efisiensi dari pelayanan yang ada di BMT NU Besuki?
 8. Bagaimana cara BMT NU besuki mendapatkan kepercayaan nasabah?
 9. Bagaimana pelayanan senyum, salam dan sapa terhadap loyalitas nasabah?
 10. Bagaimana dampak dari softskill yang dimiliki oleh karyawan terhadap loyalitas nasabah?
 11. Apakah kepuasan nasabah menjamin loyalitas nasabah?
 12. Bagaimana BMT NU besuki membuat nasabah merasa puas?
 13. Apa yang menjadi faktor utama yang mempengaruhi loyalitas nasabah?

14. Apa keuntungan yang didapatkan oleh BMT NU besuki dari loyalitas nasabah?

- Pertanyaan kepada nasabah

1. Sejak kapan ibu/bapak sudah menjadi nasabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo?
2. Apa yang membuat ibu/bapak ingin menjadi nasabah disana?
3. Apakah ibu/bapak puas dengan pelayanan di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo?
4. Apakah ibu/bapak menggunakan lebih dari satu produk?


Yang harus diminta yaitu :



- Sejarah berdirinya BMT NU



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

SURAT IJIN PENELITIAN

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Malaran No. 01 Monggl, Kabwates, Jember, Jawa Timur, Kode Pos: 68138
Telp. (0331) 487650 Fax (0331) 427005 e-mail: info@uinkhas.ac.id
Website: www.uinkhas.ac.id

Nomor : B- /Un.22/7.u/PP.00.9/09/2023 15 September 2023
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian


Kepada Yth.
Kepala KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Bosuki Situbondo
Jl. Mawar No. 3 A Kota Timur Kec. Bosuki, Kab. Situbondo, Provinsi Jawa Timur


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

Nama : Yeni Falika Dewi
NIM : 204105010088
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Analisis Pelayanan Dengan Soft Skill (3S) Terhadap Loyalitas Nasabah Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Bosuki Situbondo di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Nurul-Widyawati Islami Rahayu



CS Dipindai dengan CamScanner

CS Dipindai dengan CamScanner

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN
DI KSPPS BMT NU JAWA TIMUR CABANG BESUKI SITUBONDO

No	Tanggal	Kegiatan	Penerima	Paraf
1.	18 / 09 2023	Penyerahan Surat Izin Penelitian di Kantor KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Situbondo	Shofi Khoirin	
2.	05 / 02 2024	Wawancara dengan Kepala BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Situbondo	Shofi Khoirin	
3.	05 / 02 2024	Wawancara dengan bagian teller	Zalfa Yumna Fadila	
4.	12 / 02 2024	Wawancara dengan Kepala BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Situbondo	Shofi Khoirin	
5.	12 / 02 2024	Permintaan beberapa data terkait penelitian	Shofi Khoirin	
6.	12 / 02 2024	Wawancara dengan bagian lasisma	Sudarsih	
7.	32 / 03 2024	Meminta surat selesai penelitian di BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Situbondo	Shofi Khoirin	

Situbondo, 22 Maret 2024
Kepala BMT NU Cabang Besuki


Shofi Khoirin

UNIVERSITAS ISLAM
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

CS Dipindai dengan CamScanner

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN



MAJLIS WAKIL CABANG NAHDLATUL ULAMA
KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN SYARIAH
KSPPS. BMT NU JAWA TIMUR CABANG BESUKI
SITUBONDO

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

No : IC-54/02/KSPPS/BMT NU/VIII/2024

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Berdasarkan telah dilaksanakan penelitian di kantor BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Situbondo pada tanggal 02 November 2023 sampai dengan 22 Maret 2024 dengan nama mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Yeni Fatika Dewi
Nim : 204105010088
Semester : VIII (delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Bersama ini kami sampaikan bahwa nama mahasiswa tersebut diatas telah selesai melaksanakan penelitian di BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Situbondo.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Situbondo, 22 Maret 2024
Koperasi BMT NU Jawa Timur
Kepala cabang Besuki


M. Khoirin

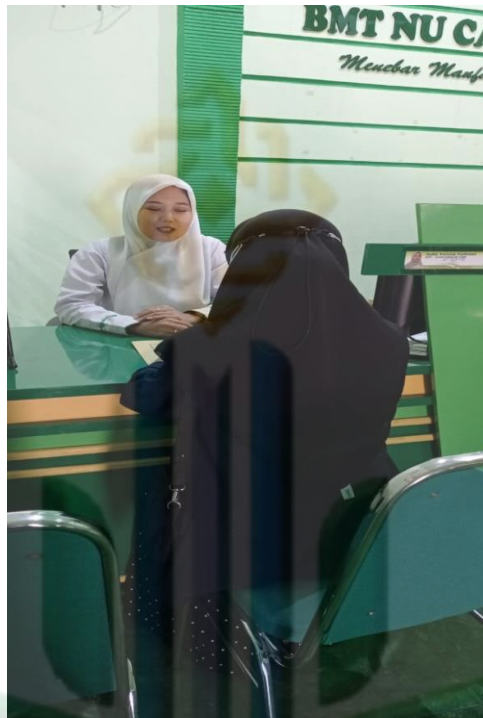
DOKUMENTASI



KPPS BMT NU Jawa Tmur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo



Wawancara dengan Bapak Shofi Khoirin selaku Kepala Cabang KPPS BMT NU Jawa Tmur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo



Wawancara dengan Ibu Sunarsih Sselaku bagian Lasisma KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Kabupaten Situbondo



Wawancara dengan Ibu Zalfa Yumna Fadila Selaku bagian Teller KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Situbondo



*Wawancara dengan ibu tim selaku nasabah di KPPS BMT NU Jawa Tmur
Cabang Besuki Kabupaten Situbondo*



*Wawancara dengan ibu Osmiati selaku nasabah di KPPS BMT NU Jawa Tmur
Cabang Besuki Kabupaten Situbondo*



*Wawancara dengan ibu selaku nasabah di KPPS BMT NU Jawa Tmur Cabang
Besuki Kabupaten Situbond*

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI



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

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kalwates, 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

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa:

Nama : Yeni Fatika dewi
NIM : 204105010088
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : ANALISIS PELAYANAN DENGAN SOFT SKILL
MELALUI 3S (SENYUM, SALAM DAN SAPA)
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI KSPPS BMT
NU JAWA TIMUR CABANG BESUKI SITUBONDO

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 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 25 Maret 2024
Operator Turnitin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


(Mariyah Ulfah M.F.I.)



SURAT KETERANGAN SELESAI BIMBINGAN



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 : Yeni Fatika Dewi
NIM : 204105010088
Semester : Delapan / VIII

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

Jember, 25 Maret 2024
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,


Ana-Pratiwi, SE., Ak., MSA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



Lampiran 10

BIODATA PENULIS



Nama : Yeni Fatika Dewi
Tempat, Tanggal Lahir : Situbondo, 04 Oktober 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Banyuglugur-Banyuglugur-Situbondo
Agama : Islam
Pekerjaan : Mahasiswa
E-mail : yenifatikadewi04@gmail.com
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Riwayat Pendidikan

1. TK : TK Tunas Rimba
2. SD/MI : SDN 1 Banyuglugur
3. SMP/MTS : SMPN 2 Banyuglugur
4. SMA/MAN/SMK : SMAN 1 Besuki
5. Perguruan Tinggi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember