

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PEMBIAYAAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA LEMBAGA KEUANGAN
MIKRO SYARIAH (LKMS) BANK WAKAF MIKRO (BWM)
AL AZHAR JEMBER**

SKRIPSI



Oleh:

M. AGUS SYARIF TOYIB
NIM E20171050

IAIN JEMBER

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JULI 2021**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PEMBIAYAAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA LEMBAGA KEUANGAN MIKRO
SYARIAH (LKMS) BANK WAKAF MIKRO (BWM) AL AZHAR JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memperoleh salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

M. AGUS SYARIF TOYIB
NIM E20171050

IAIN JEMBER

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JULI 2021**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PEMBIAYAAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA LEMBAGA KEUANGAN MIKRO
SYARIAH (LKMS) BANK WAKAF MIKRO (BWM)
AL AZHAR JEMBER**

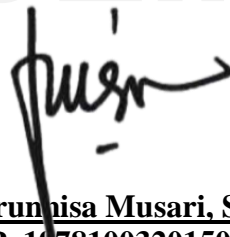
SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memperoleh salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

M Agus Syarif Toyib
NIM E20171050

Disetujui Pembimbing:



Dr. Khairunisa Musari, S.T., M.MT.
NIP. 197810032015032001

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PEMBIAYAAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA LEMBAGA KEUANGAN MIKRO
SYARIAH (LKMS) BANK WAKAF MIKRO (BWM)
AL AZHAR JEMBER**

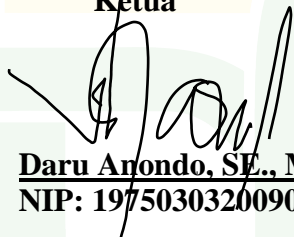
SKRIPSI

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

**Hari : Rabu
Tanggal : 07 Juli 2021**

Tim Penguji

Ketua


Daru Anondo, SE., M.Si
NIP: 197503032009011009

Sekretaris


Ana Pratiwi, M.S.A
NIP: 198809232019032003

Anggota:

1. **Dr. Hersa Farida Qoriani, M.E.I.** ()

2. **Dr. Khairunnisa Musari, M.MT.** ()

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Khamdan Rifa'i, SE., M.Si.
NIP. 19680807 200003 1 001

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ
عَنَّهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ
الْمُتَوَكِّلِينَ - ١٥٩

Artinya: Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan memohonlah apapun untuk mereka, dan bermusyawarah dengan, maka bermusyawarahkan dengan mereka alam urusan. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sungguh Allah mencintai orang yang bertawakkal.



PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi ini. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis sangat bersyukur bisa mencapai pada titik ini.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku Ayah dan Ibu dan Almarhum Bapak yang senantiasa menemani dan menyayangi selama ini beserta saudara-saudaraku mbak dan adek juga keluarga besar yang turut mensupport dan mendoakan dalam perjalanan studi penulis selama menempuh S1, kalian semua adalah sumber semangat terbaik.
2. Seluruh guru dan ustadz yang pernah mengajarkan ilmunya pada penulis dan memberikan pengarahan sehingga penulis bisa sampai pada tahap ini.
3. Nia Dwi Lestari yang selalu mendorong semangat dikala penulis lelah mengerjakan skripsi, yang selalu ada disetiap duka maupun suka.
4. Teman, sahabat sekaligus keluarga dari Perbankan Syariah yang sudah ikut berpartisipasi semangat dan kebersamaan serta dukungan kalian yang luar biasa.
5. Almamater IAIN Jember.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, penulis menyampaikan segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya kepada kita semua. Penulis menghaturkan shalawat serta salam kepada nabi dan rosul Muhammad SAW beserta segenap keluarga, sahabat dan bahkan umat-Nya yang insya Allah dan mudah-mudahan kita ada didalamnya sampai akhir hayat.

Dengan taufiq dan hidayah Allah SWT serta dilakukan dengan sungguh-sungguh, tugas akhir ini yang berjudul : “Implementasi Pelayanan Pembiayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) Bank Wakaf Mikro (BWM) Al Azhar Jember” dapat terselesaikan. Penulis menyusun tugas akhir ini dalam rangka memenuhi dan melengkapi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian tugas akhir ini bukan hasil semata-mata hasil jerih paya sendiri, melainkan bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin berterima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Babun Suharto, S.E., M.M, selaku Rektor IAIN Jember yang telah melindungi, mengayomi dan menyediakan fasilitas yang ada.
2. Dr. Khamdan Rifa’i, S.E., M. Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

3. Hj Nurul Setianingrum, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selalu memberikan semangat serta doa yang tak pernah henti.
4. Dr. Khairunnisa Musari, S.T., M.MT., selaku Dosen Pembimbing dalam menyelesaikan skripsi ini yang selalu bersedia membantu dan membimbing sejak awal hingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
5. Semua Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember yang dengan ikhlas mengajarkan ilmunya serta mendoakan kepada penulis sehingga penulis bisa sampai pada tahap ini.
6. Athiyah Arifiana, selaku manajer LKMS Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember beserta seluruh jajaran karyawannya yang sudah memberikan izin dan turut membantu dalam penelitian skripsi ini yang salah satunya sebagai informan.
7. Seluruh partisipan yang sudah ikut membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, hanya kepada Allah SWT penulis memohon ampunan, taufiq dan hidayah-Nya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan mendatangkan barokah bagi penulis dan pembaca, kendati skripsi ini masih belum sempurna dan masih banyak kekurangan. Untuk itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif kepada segenap pembaca karya tulis ilmiah ini guna lebih baik kedepannya.

Jember, 02 Juni 2021

Penulis

ABSTRAK

M Agus Syarif Toyib, Khairunnisa Musari, S.T., M.MT : Implementasi Pelayanan Pembiayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) Bank Wakaf Mikro (BWM) Al Azhar Jember.

Pelayanan suatu Lembaga termasuk Lembaga Keuangan Mikro Syariah dapat di nilai baik jika pelayanan yang diberikan mampu memberikan kepuasan nasabah. Dengan kepuasan tersebut, Lembaga dapat menjalin ikatan dengan nasabah yang memungkinkan lembaga memahami segala kebutuhan dan harapan nasabah. Dengan demikian nasabah akan merasa diperhatikan, sehingga akan meningkatkan kepuasan nasabah.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah 1) bagaimana implementasi pelayanan pembiayaan di LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar di Jember. Dan 2) bagaimana kepuasan nasabah atas implementasi pelayanan pembiayaan di LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember.

Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui implementasi pelayanan pembiayaan di LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember. Dan 2) untuk mengetahui kepuasan nasabah atas implementasi pelayanan pembiayaan di LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data menggunakan triangulasi. Tahap-tahap penelitian menggunakan pra lapangan, pekerjaan lapangan dan analisis data.

Hasil dari penelitian ini adalah 1) Implementasi pelayanan pembiayaan LKMS-Bank Wakaf mikro Al Azhar Jember kurang baik dan membutuhkan pelayanan yang lebih baik lagi. Dimana dari segi dimensi pelayanan yang tidak melakukan pelayanan *responsiveness* dan *reliability*, prinsip pembiayaan yang tidak melakukan prinsip universalisme, dan bentuk pelayanan yang tidak melakukan bentuk pelayanan tulisan sebagai penguat dari apa yang sudah di dapatkan pada bentuk pelayanan lisan. 2) Kinerja pada BWM sudah cukup baik dan diterima oleh harapan nasabah. Dimana dari segi faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang mengenai kualitas produk dan juga biaya yang tidak ada pungutan administrasi pembiayaan. Sementara pada elemen *comparison* (membandingkan), bahwa sudah setara atau sebanding dengan harapan dan kinerja pada BWM. *Confirmation or disconfirmation* pada BWM termasuk *confirmation* dimana nilai yang diharapkan sesuai dengan kinerja produk yang sebenarnya. *Discrepancy* (ketidaksesuaian) bahwa pada BWM termasuk *positive disconfirmation*, dimana kinerja aktual BWM berada di atas level harapan.

Kata Kunci : Pelayanan Pembiayaan, Kepuasan Nasabah, Bank Wakaf Mirko Al Azhar Jember.



ABSTRACT

M Agus Syarif Toyib, Khairunnisa Musari, S.T., M.MT: Implementation of Financing Services to Customer Satisfaction at Sharia Micro Finance Institutions Bank Wakaf Mikro (BWM) Al Azhar Jember.

The services of an Institution including Sharia MicroFinance Institutions can be in good value if the services provided are able to provide customer satisfaction. With such satisfaction, the Institution can establish bonds with customers that allow the institution to understand all customer needs and expectations. Thus the customer will feel noticed, so it will increase customer satisfaction.

The focus of the research in this thesis is 1) how to implement financing services at Sharia Micro Finance Institutions-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember. And 2) how customer satisfaction for the implementation of financing services at Sharia Micro Finance Institutions-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember.

The purpose of this research is 1) to find out the implementation of financing services at Sharia Micro Finance Institutions-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember. And 2) to know customer satisfaction for the implementation of financing services at Sharia Micro Finance Institutions-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember.

This research approach uses qualitative approach with field *research* type. Techniques of collecting data using interviews, observations and documentation. Data analysis uses data reduction, data presentation and conclusion drawing. The validity of data using triangulation. The research phases use pre-employment, field work and data analysis.

The results of this study are 1) The implementation of financing services for LKMS-Bank Waqf mikro Al Azhar Jember is not good and requires even better services. Where in terms of service dimensions that do not provide *responsiveness* and *reliability services*, financing principles that do not apply the principle of *universalism*, and forms of services that do not provide written services as reinforcement of what has been obtained in the form of oral services. 2) Performance at BWM has been quite good and has been accepted by customers' expectations. Where in terms of factors that affect customer satisfaction regarding product quality and also costs there are no administrative fees for financing. Meanwhile, in the element *comparison*, that is equivalent or comparable to the expectations and performance of the BWM. *Confirmation or disconfirmation* at BWM includes *confirmation* where the expected value corresponds to the actual product performance. *Discrepancy* that the BWM includes positive *disconfirmation*, where the actual performance of BWM is above the expected level.

Keywords: Financing Services, Customer Satisfaction, Mirko Al Azhar Waqf Bank Jember.



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Motto	iv
Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak.....	viii
Abstract.....	x
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Istilah.....	8
F. Sistematika Pembahasan	8

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu	10
-------------------------------	----

B. Kajian Teori	20
-----------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	41
B. Lokasi Penelitian.....	42
C. Subjek Penelitian	42
D. Teknik Pengumpulan Data.....	44
E. Analisis Data.....	47
F. Keabsahan Data.....	48
G. Tahap-tahap Penelitian.....	49

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian	51
B. Penyajian Data dan Analisis	81
C. Pembahasan Temuan.....	96

BAB V PENUTUP atau KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	105
B. Saran-saran.....	106

DAFTAR PUSTAKA

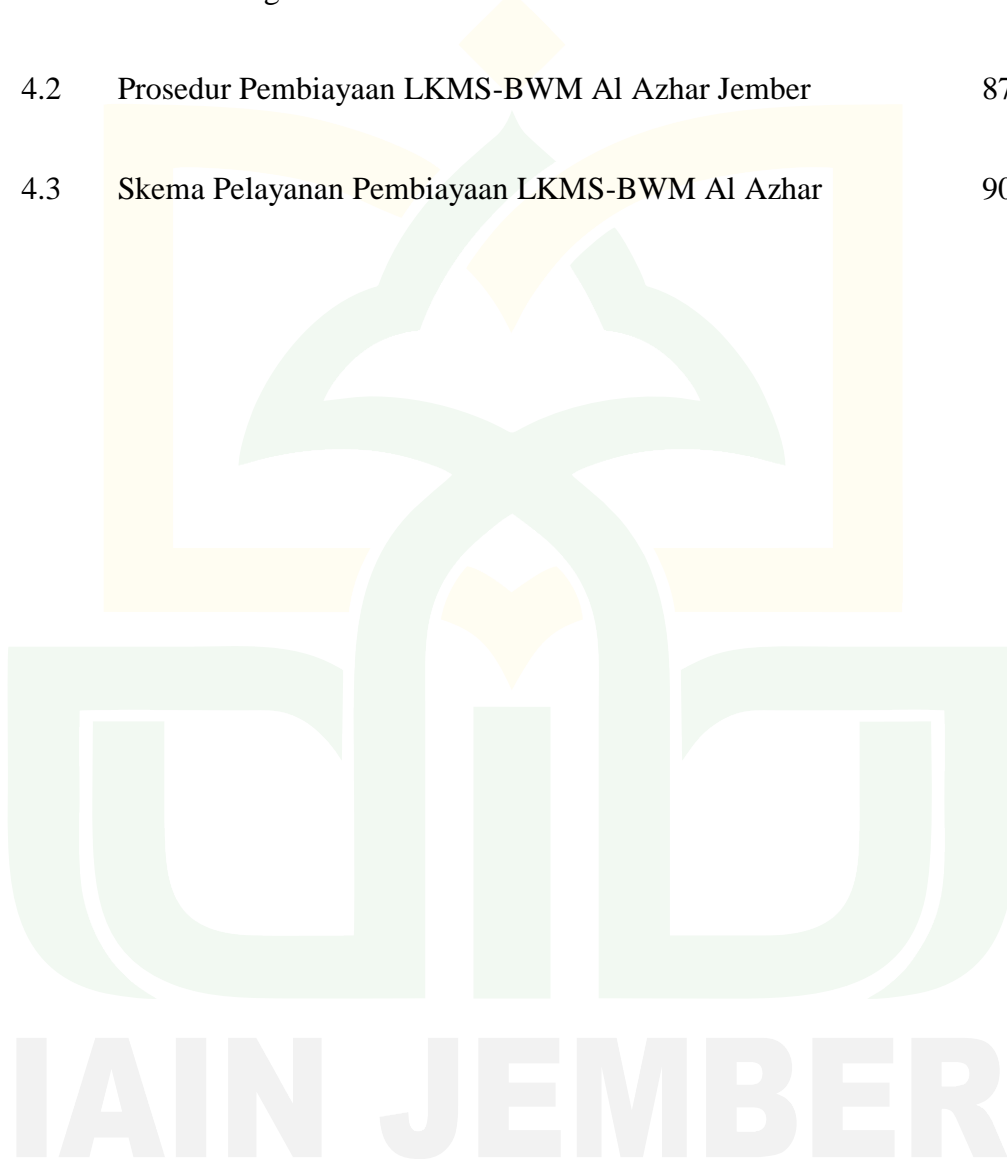
DAFTAR TABEL

No.	Uraian	Hal
2.1	Penelitian Terdahulu	16
3.1	Daftar Informan LKMS-BWM Al Azhar Jember	43
4.1	Aspek Kerja LKMS-BWM Al Azhar Jember	80
4.2	Demografi Nasabah LKMS-BWM Al Azhar	90
4.3	Produk dan Akad LKMS-Bank Wakaf Mikro	91
4.4	Perkembangan Jumlah Nasabah	102
4.5	Kinerja Keuangan LKMS-BWM Al Azhar Jember	102
4.6	Rangkuman Pembahasan Temuan	103

IAIN JEMBER

DAFTAR GAMBAR

No.	Uraian	Hal
4.1	Struktur Organisasi LKMS-BWM Al Azhar Jember	51
4.2	Prosedur Pembiayaan LKMS-BWM Al Azhar Jember	87
4.3	Skema Pelayanan Pembiayaan LKMS-BWM Al Azhar	90



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan manusia tidak terlepas dengan kegiatan ekonomi. Kegiatan ekonomi merupakan suatu aktivitas yang dilakukan manusia untuk memenuhi kebutuhannya. Masyarakat individu biasanya memiliki pendapatan atau penghasilan yang memadai untuk kebutuhan hidup dan menyadari bahwa dimasa yang akan datang mereka akan pensiun seiring usia sehingga pendapatan akan berkurang. Untuk menghadapi masa yang akan datang tersebut, mereka menisihkan pendapatannya guna persiapan dimasa akan datang. Biasanya, menisihkan sebagian dari pendapatannya tersebut masyarakat menyimpan dananya kedalam suatu lembaga keuangan. Lembaga keuangan tersebut adalah perbankan.

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang beroperasi tidak ubahnya sama seperti perusahaan lainnya yaitu bertujuan untuk mencari keuntungan.¹ Prakarsa bank Islam di Indonesia baru mulai dilakukan pada tahun 1990. Berdasarkan amanat Musyawarah Nasional (Munas) IV Majelis Ulama Indonesia (MUI), dibentuk kelompok kerja untuk mendirikan bank Islam di Indonesia. Kelompok kerja tersebut disebut Tim Perbankan MUI, yang bertugas melakukan pendekatan dan konsultasi dengan semua pihak terkait.²

¹ Suprianto Maryanto, *Buku Pintar Perbankan*, Edisi 1 (Yogyakarta: Andi, 2011), 1.

² Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 25.

Lembaga keuangan terbagi menjadi dua yaitu lembaga keuangan bank (LKB) dan lembaga keuangan nonbank LKCNB). LKB sendiri terbagi menjadi tiga yaitu:³

1. Bank Sentral, adalah lembaga keuangan perbankan yang berbentuk badan hukum dan bersifat independen.
2. Bank Umum, adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional maupun syariah yang difungsikan untuk menghimpun dana dari masyarakat dan disalurkan kembali ke masyarakat.
3. BPR adalah lembaga keuangan bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu dan menyalurkan dana sebagai usaha BPR.

Sedangkan LKCNB terbagi menjadi empat, yaitu:⁴

1. *Leasing*, adalah setiap kegiatan pembiayaan perusahaan dalam bentuk penyediaan barang-barang modal untuk digunakan suatu perusahaan untuk jangka waktu tertentu, berdasarkan pembayaran secara berkala disertai dengan hak pilih bagi perusahaan.
2. Pasar Modal, adalah sebuah pasar yang berhubungan dengan pembelian dan penjualan efek perusahaan yang sudah terdaftar di bursa itu.
3. Pegadaian, adalah bentuk lembaga pembiayaan yang melakukan kegiatan usaha gadai yang diperuntukkan bagi masyarakat luas berpenghasilan rendah yang membutuhkan dana dalam waktu segera.

³ Dicki Hartanto, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Cet 1 (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2012), 111.

⁴ *Ibid.*, 112.

4. Koperasi, adalah suatu badan usaha yang dimiliki dan dioperasikan oleh para anggotanya untuk memenuhi kepentingan bersama dibidang ekonomi.

Seiring berjalannya waktu, perkembangan LKB, khususnya bank umum syariah (BUS), juga berdampak pada perkembangan LKNB. Salah satu LKNB yang sekaligus menjadi prakarsa Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk menyejahterakan rakyat kecil adalah didirikannya koperasi syariah yang dikenal dengan Bank Wakaf Mikro. Bank Wakaf Mikro itu sendiri adalah sebuah lembaga keuangan mikro syariah (LKMS) yang berfokus pada pembiayaan masyarakat kecil. Tujuannya adalah untuk menyediakan akses permodalan atau pembiayaan bagi masyarakat yang belum terhubung dengan lembaga keuangan formal khususnya di lingkungan pondok pesantren.⁵

Bank Wakaf Mikro merupakan hasil penggabungan pemikiran OJK dan Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) untuk membentuk suatu LKMS yang dapat memberikan solusi untuk memperluas penyediaan akses keuangan masyarakat, khususnya bagi masyarakat menengah dan kecil yang tidak memiliki akses permodalan ke lembaga keuangan perbankan nasional.

Di Jember, pada Oktober 2018, OJK meresmikan dua Bank Wakaf Mikro di wilayah kerja Kantor OJK Jember. Salah satunya adalah Bank Wakaf Mikro di Pondok Pesantren Al Azhar, Desa Sumber Salak, Kecamatan Kaliwates, dengan nama badan hukum Koperasi LKMS Al Azhar Jember berdasarkan Surat Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Nomor

⁵ Irawan D Soedradjat, *SOP & SOM LKM Syariah-Bank Wakaf Mikro Laznas BSM Umat* (Jakarta: 2018), I-1.

009689/BH/M.KUKM.2/IX/2018. Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember beroperasi melalui Surat Izin Operasional KEP-77/KO.0403/2018.⁶

Salah satu kriteria penilaian dari nasabah lembaga keuangan adalah pelayanan. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.⁷ Pelayanan merupakan hal yang penting untuk membuat nasabah merasa puas, dengan hal itu maka lembaga keuangan harus memberikan pelayanan yang maksimal. Pelayanan nasabah akan berhasil jika nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan secara sederhana dapat diartikan sebagai ketepatan waktu dan reabilitas penyampaian produk dan jasa kepada pelanggan sesuai dengan harapan mereka.⁸

Keberhasilan suatu bank terletak pada nasabah, kepuasan nasabah bukan hanya tentang produk yang ditawarkan, melainkan juga pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan nasabah. Secara umum, pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dilihat dari kesesuaian antara harapan (*expectation*) pelanggan dengan persepsi, pelayanan yang diterima (kenyataan yang dialami).⁹ Pelayanan yang diberikan akan memunculkan penilaian nasabah terhadap loyalitas atau tidaknya pada bank. Dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah, suatu perusahaan tentu memiliki standar operasional dalam hal pelayanan. Bank Wakaf Mikro sebagai lembaga keuangan melayani masyarakat juga pasti memiliki implementasi operasional

⁶ [Http://lkmsbwm.id/bwm/profil/350900001](http://lkmsbwm.id/bwm/profil/350900001).

⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2005), 28.

⁸ Muhtosim Arief, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan* (Jakarta: Bayumedia Publishing, 2005), 180.

⁹ *Ibid.*, 183.

pelayanan dalam melayani nasabah yang nantinya akan memberikan kepuasan nasabah.

Penilaian pelayanan yang diberikan oleh Bank Wakaf Mikro Al Azhar terhadap nasabah dirasa kurang efisien oleh masyarakat sekitar BWM Al Azhar. Hal ini ditunjukkan dengan adanya beberapa kritik dan saran dari sebagian nasabah. Selain itu, ditemukan beberapa hal yang kurang sesuai dalam prosedur pelayanan terhadap nasabah, dimana terdapat ketidakpatuhan karyawan memberikan salah satu fasilitas untuk nasabah, khususnya supervisor yang tidak mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terdapat dalam Bank Wakaf Mikro Al Azhar. Hal inilah yang melatarbelakangi pemilihan Bank Wakaf Mikro Al Azhar sebagai subjek penelitian. Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

“IMPLEMENTASI PELAYANAN PEMBIAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA LEMBAGA KEUANGAN MIRKO SYARIAH (LKMS) BANK WAKAF MIKRO (BWM) AL AZHAR JEMBER”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi pelayanan pembiayaan di LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember?

2. Bagaimana kepuasan nasabah atas implementasi pelayanan pembiayaan di LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi pelayanan pembiayaan di LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember.
2. Untuk mengetahui kepuasan nasabah atas implementasi pelayanan pembiayaan di LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi yang diberikan setelah hasil penelitian. Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini dapat memiliki manfaat berupa penerapan pelayanan pembiayaan terhadap kepuasan nasabah pada LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember yang dinilai akan lebih unggul dari lembaga keuangan bank dan nonbank (konvensional/syariah).

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi penelitian yang ilmiah yang memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu

(S1) di Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.

- 2) Peneliti berharap dapat memberikan kontribusi terhadap kalangan akademis yang akan melakukan penelitian ini, serta menambah pengalaman, wawasan dan mengaplikasikan pengetahuan teori yang diperoleh selama studi di Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember.
- 3) Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca tentang implementasi pelayanan pembiayaan terhadap kepuasan nasabah pada LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember.

b. Bagi Almamater dan Mahasiswa IAIN Jember

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dalam mengembangkan kajian Perbankan Syariah khususnya tentang implementasi pelayanan pembiayaan terhadap kepuasan nasabah pada LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember.

c. Bagi LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam menjalankan kegiatan operasional pada LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember.

E. Definisi Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman terhadap makna istilah dalam penelitian ini, maka akan dikemukakan secara singkat pengertian istilah yang terkandung dalam judul sebagai berikut:

1. Pelayanan pembiayaan

Pelayanan pembiayaan dalam penelitian ini adalah pelayanan LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember kepada nasabahnya yang ingin mengajukan pembiayaan dengan tujuan memberdayakan masyarakat menengah ke bawah dan meminimalisir peminjaman dana yang berbunga.

2. Kepuasan Nasabah

Nasabah LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar di Jember yang telah memperoleh pembiayaan dan merasa mendapatkan manfaat dan kepuasan yang diukur dengan metode sistem keluhan dan saran serta metode survei kepuasan nasabah melalui hasil wawancara dan pengamatan peneliti.

F. Sistematika Pembahasan

Adapun pembahasan dalam penelitian ini terdiri atas lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Meliputi latar belakang, rumusan masalah/fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN

Meliputi penelitian terdahulu dan kajian teori.

BAB III METODE PENELITIAN

Meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

Meliputi gambaran objek penelitian, penyajian data dan analisis, serta pembahasan temuan.

BAB V PENUTUP

Meliputi kesimpulan dan saran.



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan telaah pustaka dari penelitian-penelitian yang sudah pernah dilakukan. Dalam penelitian terdahulu diuraikan secara sistematis mengenai hasil penelitian yang didapat oleh peneliti yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Skripsi dari Nistyia Mutiara, 2015, berjudul Pengaruh *Brand Image*, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di Lembaga Keuangan Mikro Syariah.¹⁰

Hasil penelitian ini bahwa secara uji individual (uji *t test*) brand image berpengaruh tidak positif dan signifikan (fluktuatif) terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan kepuasan nasabah juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan uji statistik menghasilkan bahwa variabel *brand image*, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara bersama-sama (simultan atau *f test*) memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas nasabah.

¹⁰ Nistyia Mutiara, "Pengaruh *Brand Image*, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di Lembaga Keuangan Mikro Syariah", (Skripsi, IAIN Salatiga, Salatiga, 2015).

2. Skripsi dari Fatmawati Irnia, 2016, berjudul Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Lembaga Keuangan Mikro Syariah.¹¹

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi kepuasan nasabah. Dan secara individual variabel fasilitas dan kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, karena pelayanan yang baik dapat menambah kepuasan nasabah dalam menabung di BMT Tumang Cabang Salatiga.

3. Artikel dari Wahibur Rokhman, 2016, berjudul Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus.¹²

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa angsuran dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam pembiayaan. Sedangkan biaya pinjaman tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam pembiayaan.

¹¹ Fatmawati Irnia, "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Lembaga Keuangan Mikro Syariah", (Skripsi, IAIN Salatiga, Salatiga, 2016).

¹² Wahibur Rokhman, "Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus", *Iqtishadia: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol.9, 2 (2016), 326.

4. Skripsi dari Ahmad Mutamimul Ula, 2016, berjudul Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan dan Produk Pembiayaan Mikro di Pegadaian Syariah.¹³

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1. Tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan pegadaian syariah tinggi. 2. Kepuasan nasabah terhadap produk pegadaian syariah tinggi. 3. Peningkatan penghasilan nasabah sesudah menerima pembiayaan mikro dari pegadaian syariah.

5. Skripsi dari Muhammad Syairozi, 2016, berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menabung di LKMS Hubbul Wathon Sumowono Semarang.¹⁴

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan dan kualitas produk bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan kualitas produk maka semakin tinggi kepuasan nasabah.

¹³ Ahmad Mutamimul Ula, "Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan dan Produk Pembiayaan Mikro di Pegadaian Syariah", (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta, 2016).

¹⁴ Muhammad Syairozi, "Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menabung di LKMS Hubbul Wathon Sumowono Semarang", (Skripsi, IAIN Salatiga, Salatiga, 2016).

6. Skripsi dari Lailatul Mukaromah, 2017, berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Produk Pembiayaan *Murabahah* di BMT Natijatul Umat Babadan Ponorogo.¹⁵

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Begitu pula secara simultan variabel independen (kualitas produk dan pelayanan) berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah).

7. Jurnal dari Abdul Haris Romdhoni dan Dita Ratnasari, 2018, berjudul Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, dan Religiusitas terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah.¹⁶

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan religiusitas berpengaruh terhadap minat nasabah dengan menggunakan produk simpanan. Pengetahuan, kualitas layanan, produk dan religiusitas secara simultan mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan produk tabungan di BMT Amanah Ummah Gumpang Kartasura, Sukoharjo.

IAIN JEMBER

¹⁵ Lailatul Mukaromah, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Produk Pembiayaan *Murabahah* di BMT Natijatul Umat Babadan Ponorogo", (Skripsi, IAIN Ponorogo, Ponorogo, 2017).

¹⁶ Abdul Haris Romdhoni & Dita Ratnasari, "Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, dan Religiusitas terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol 4,2 (Juli, 2018), 136.

8. Skripsi dari Muhammad Fahmi Fauzil Azhim, 2018, berjudul Analisis Pelayanan Pembiayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya.¹⁷

Hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa pelayanan pembiayaan yang dilakukan oleh Koperasi Syariah harapan Surabaya meliputi beberapa tahap yaitu pra, proses dan paska pembiayaan. Pra pembiayaan merupakan tahap awal sebelum calon anggota melakukan pembiayaan seperti identifikasi calon anggota, mengedukasi produk-produk Koperasi Syariah kepada calon anggota, membangun silaturahmi dengan calon anggota. Proses pembiayaan adalah tahap selanjutnya ketika calon anggota sudah berhak mendapatkan pembiayaan. Pada tahap ini calon anggota melakukan akad, mengangsur pembiayaan dengan beberapa layanan *pickup service* yaitu layanan jemput angsuran atau tabungan, transfer antar bank dan datang ke kantor melakukan pembayaran angsuran maupun menabung. Paska pembiayaan tahap untuk memberikan penawaran pembiayaan kembali kepada calon anggota yang memenuhi persyaratan untuk mendapatkan pembiayaan kembali.

Berdasarkan analisis dimensi kualitas pelayanan, yakni *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) serta penepatan nilai-nilai Islami dalam memberikan pelayanan, adalah bahwa Koperasi Syariah Harapan Surabaya merupakan lembaga yang amanah dan telah

¹⁷ Muhammad Fahmil Fauzil Ahzim, “Analisis Pelayanan Pembiayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Surabaya, 2018).

mengamalkan nilai-nilai islami dalam memberikan pelayanan. Sehingga anggota merekomendasikan kepada orang terdekat, saudara dan teman untuk melakukan pembiayaan di Koperasi Syariah Harapan Surabaya.

9. Skripsi dari Nurul Sakinah, 2020, berjudul Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Pembiayaan Mikro pada Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang.¹⁸

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Tingkat kualitas layanan pembiayaan mikro baik yang mana didalamnya terdapat unsur reliabilitas yang baik, daya tanggap yang baik, sikap empati yang tinggi dan fasilitas yang baik pada nasabah; (2) Standarisasi kepuasan baik karena sikap pelayanan karyawan ramah, sopan santun, dan baik terhadap nasabah; (3) Prinsip etika Islam sudah diterapkan dengan baik dan benar yang mana didalamnya terdapat prinsip tauhid, keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab dan kebenaran yang sesuai syariat Islam.

10. Skripsi dari Khairiah Alfiandri, 2020, berjudul Standar Pelayanan Syariah pada Bank Wakaf Mikro Syariah Fajar Pelita Harapan Cabang Perawang.¹⁹

Hasil penelitian ini adalah Bank Wakaf Mikro Syariah Fajar Pelita Harapan Cabang Perawang telah menerapkan etika khusus yang dimiliki yaitu memberikan pengetahuan kepada nasabah tentang jenis-jenis transaksi yang diperbolehkan dalam Islam. Selain itu, untuk menunjang pertumbuhan jumlah nasabah faktor-faktor eksternal juga harus

¹⁸ Sakinah Nurul, "Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Pembiayaan Mikro pada Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang", (Skripsi, IAIN Parepare, Pinrang, 2020).

¹⁹ Khairiah Alfiandri, "Standar Pelayanan Syariah pada Bank Wakaf Mikro Syariah Fajar Pelita Harapan Cabang Perawang", (Skripsi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, 2020).

diperhatikan seperti penyediaan ruang tunggu bagi nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan dan ketersediaan alat tulis. Karyawan harus bersikap optimis dan selalu ingin membantu keperluan nasabah. Selain itu, dalam bertutur kata karyawan harus selalu berkata jujur dalam segala tindakan, sopan santun dan menyampaikan dengan lemah lembut serta bertanggung jawab atau pekerjaan yang telah dilakukan.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul Peneliti	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1	Khairiah Alfiandri, 2020, Standar Pelayanan Syariah pada Bank Wakaf Mikro Syariah Fajar Pelita Harapan Cabang Perawang.	Penelitian sama meneliti mengenai pelayanan pada bank wakaf mikro syariah	Lokasi penelitian yakni di Fajar Pelita Harapan Cabang Perawang	Menerapkan etika khusus yang dimiliki yaitu memberikan pengetahuan kepada nasabah tentang jenis-jenis transaksi yang diperbolehkan dalam Islam. Yakni bersikap optimis dan selalu ingin membantu keperluan nasabah selalu berkata jujur dalam segala tindakan, sopan santun dan menyampaikan dengan lemah lembut serta bertanggung jawab atau pekerjaan yang telah dilakukan.
2	Nurul Sakinah, 2020, Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Pembiayaan Mikro pada Pegadaian Syariah Kabupaten	Pembahasan sama mengenai tentang pelayanan dan kepuasan nasabah	Lokasi penelitian yakni di Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang	Tingkat kualitas layanan pembiayaan mikro baik. Standarisasi kepuasan baik karena sikap pelayanan karyawan ramah, sopan santun, dan baik terhadap nasabah. Prinsip etika Islam sudah diterapkan dengan baik dan benar yang mana didalamnya terdapat prinsip tauhid,

	Pinrang.			keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab dan kebenaran yang sesuai syariat Islam.
3	Abdul Haris Romdhoni dan Dita Ratnasari, 2018, Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, dan Religiusitas terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah	Pembahasan pada kualitas pelayanan	Objek penelitian yaitu pada pengaruh pengetahuan, produk dan religiusitas minat nasabah menggunakan produk simpanan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan religiusitas berpengaruh terhadap minat nasabah dengan menggunakan produk simpanan. Pengetahuan, kualitas layanan, produk dan religiusitas secara simultan mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan produk tabungan di BMT Amanah Ummah Gumpang Kartasura, Sukoharjo.
4	Muhammad Fahmi Fauzil Azhim, 2018, Analisis Pelayanan Pembiayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya.	Pembahasan mengenai pelayanan pembiayaan terhadap kepuasan nasabah	Lokasi penelitian yakni di Koperasi Syariah Harapan Surabaya	Meliputi beberapa tahap yaitu pra, proses dan paska pembiayaan. Pra pembiayaan seperti identifikasi calon anggota, mengedukasi produk-produk, membangun silaturahmi. Proses pembiayaan melakukan akad, mengangsur pembiayaan dengan beberapa layanan <i>pickup service</i> , transfer antar bank dan datang ke kantor melakukan pembayaran angsuran maupun menabung. Paska pembiayaan memberikan penawaran pembiayaan kembali kepada calon anggota yang memenuhi persyaratan untuk mendapatkan pembiayaan kembali.
5	Lailatul	Pembahasan	Objek	Hasil penelitian ini

	Mukaromah, 2017, Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> di BMT Natijatul Umat Babadan Ponorogo	mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah	penelitian pada kualitas produk dan produk pembiayaan <i>Murabahah</i> . Lokasi penelitian yakni di BMT Natijatul Umat Baba Ponorogo	menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
6	Muhammad Syairozi, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menabung di LKMS Hubbul Wathon Sumowono Semarang.	Pembahasan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada LKMS	Objek pada kualitas produk, lokasi penelitian yakni di LKMS Hubbul Wathon Sumowono Semarang	Kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan dan kualitas produk bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.
7	Ahmad Mutamimul Ula, 2016, Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan dan Produk Pembiayaan Mikro di Pegadaian Syariah.	Pembahasan pada kepuasan nasabah, pelayanan dan produk pembiayaan	Lokasi penelitian yakni di Pegadaian Syariah	Tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan pegadaian syariah tinggi. Kepuasan nasabah terhadap produk pegadaian syariah tinggi. Peningkatan penghasilan nasabah sesudah menerima pembiayaan mikro dari pegadaian syariah.
8	Wahibur Rokhman, 2016, Pengaruh	Pembahasan kualitas pelayanan	Objek pengaruh biaya dan	Angsuran dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap

	Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus.	dan kepuasan nasabah pembiayaan	angsuran, lokasi penelitian yakni di BMT Kabupaten Kudus	kepuasan nasabah dalam pembiayaan. Sedangkan biaya pinjaman tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam pembiayaan
9	Fatmawati Imania, 2016, Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Lembaga Keuangan Mikro Syariah.	Pembahasan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, lokasi penelitian di Lembaga Keuangan Mikro Syariah	Objek penelitian, yakni pengaruh fasilitas	Variabel fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi kepuasan nasabah. Dan secara individual variabel fasilitas dan kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
10	Nistya Mutiara, 2015, Pengaruh <i>Brand Image</i> , Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di Lembaga Keuangan Mikro Syariah.	Pembahasan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, lokasi di Lembaga Keuangan Mikro Syariah	Objek pada pengaruh <i>brand image</i> , dan loyalitas nasabah	Uji individual (uji <i>t test</i>) brand image berpengaruh tidak positif dan signifikan (fluktuatif) terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan kepuasan nasabah juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Sumber: Data diolah

B. Kajian Teori

1. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Layanan mengacu pada perilaku atau aktivitas apapun yang dapat diberikan satu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengarah pada kepemilikan apapun.²⁰

Pelayanan prima merupakan terjemahan “*excellent service*” yang secara bahasa berarti pelayanan yang terbaik. Sebutan terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut belum terbaik juga. Dan, jika badan jasa memiliki standar pelayanan, maka itu akan menjadi prioritas pertama, dan akan dapat memuaskan pihak pemberi layanan (nasabah).²¹ Melayani nasabah dengan baik akan membuat nasabah merasa diistimewakan, dan memperhatikan kebutuhan nasabah juga akan membuat nasabah senang.²²

Intinya, kualitas pelayanan yang tinggi diawali dari upaya para pelaku bisnis yaitu memberikan nasabah pelayanan terbaik yang menjadi perhatian perusahaan. Dengan adanya persamaan titik tolak dan tujuan dalam konsep layanan kepada pelanggan (*customer service*), kepedulian terhadap pelanggan (*customer care*), dan pelayanan prima (*service*

²⁰ Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), 6.

²¹ Zaenal Mukarom, dkk. 2015: 148.

²² Annisa Mirandha Hapsari, dkk. 2015.

excellence), maka yang paling penting dalam pelayanan adalah tujuan layanan, yaitu memuaskan pelanggan.²³

b. Standar Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parasurahman, dan Berry ada lima dimensi layanan yang harus dipenuhi yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty*.²⁴

1. *Tangible* (Bukti Nyata)

Tangible yaitu kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan dan kapabilitas sarana dan prasarana fisik perusahaan serta kondisi lingkungan sekitarnya, secara jelas menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, antara lain fasilitas fisik (gedung, gudang, dll), peralatan dan perlengkapan (teknologi) yang digunakan dan penampilan karyawan.²⁵

2. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan secara akurat dan handal. Kinerja harus memenuhi harapan nasabah, yang berarti tepat waktu, memberikan layanan yang sama kepada semua nasabah, sikap penuh kasih dan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

²³ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia), 25-29.

²⁴ Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 175-176.

²⁵ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 148.

Responsiveness adalah bersedia memberikan informasi yang jelas untuk membantu nasabah dan menyediakan layanan yang cepat dan akurat.

4. *Assurance* (Jaminan)

Assurance yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan. Ini terdiri dari beberapa bagian termasuk komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan kesopanan.

5. *Empathy* (Empati)

Empathy adalah memberikan nasabah perhatian yang tulus, individual atau pribadi dengan memahami kebutuhan mereka. Berharap perusahaan memiliki pemahaman tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik dan menyediakan jam kerja yang nyaman bagi nasabah.²⁶

c. Bentuk-bentuk Pelayanan

Bentuk-bentuk dari pelayanan menurut Moenir terdiri dari:²⁷

1. Pelayanan lisan

Layanan lisan harus efektif untuk memberikan informasi kepada nasabah.

2. Pelayanan tulisan

²⁶ Ibid., hlm.148.

²⁷ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Cet. Ke-11 (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 257.

Pelayanan dalam bentuk tulisan dilakukan berdasarkan pada jarak yang terlalu jauh antara bank dan nasabah. Adapun pelayanan ini dapat digolongkan yaitu pelayanan berbentuk petunjuk dan pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan.

3. Pelayanan perbuatan

Pelayanan yang dilakukan dengan perbuatan merupakan suatu tindakan lanjut dari suatu pekerjaan pada bagian pelayanan agar dapat beradaptasi langsung atau bertatap muka dengan nasabah.

d. Konsep Pelayanan

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan pemahaman khusus tentang kualitas layanan. Stamvelt mengemukakan bahwa konsep kualitas layanan adalah persepsi tentang revolusi kualitas secara keseluruhan, gagasan ini dipertimbangkan dan menjadi gagasan yang harus dirumuskan (formulasi). Dengan cara ini, aplikasinya (implementasinya) dapat diuji (dievaluasi) kembali, sehingga menjadi proses yang dinamis, berkesinambungan dan terus-menerus untuk memuaskan kepuasan nasabah.

Yong dan Loh mengemukakan bahwa kualitas layanan harus disesuaikan dengan standar yang sesuai, seperti standar *International Standardization Organization* (ISO), sehingga dapat dikatakan sebagai suatu kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian, memenuhi

spesifikasi, memiliki kebebasan dari semua kekurangannya, membangun kepuasan nasabah, memiliki kredibilitas dan kebanggaan tinggi.²⁸

Konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan menurut Parasuraman.²⁹ Disebutkan juga bahwa konsep kualitas layanan adalah definisi kualitas yang kompleks, tentang kepuasan atau ketidakpuasan.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan menjadi tiga konsep kualitas layanan yaitu:³⁰

1. Bermutu (*quality surprise*), bila kenyataan layanan yang diterima melebihi pelayanan yang di harapkan pelanggan.
2. Memuaskan (*satisfactory quality*), bila kenyataan pelayanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan pelanggan.
3. Tidak bermutu (*unacceptable quality*) bila ternyata kenyataan pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan.

e. Tujuan dan manfaat pelayanan

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan nasabah. Kualitas pelayanan sektor publik

²⁸ Achmad Gangsar Widodo & Dyah Riandadari, “Analisis Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Dealer Motor Honda Kediri dengan Metode *Quality Function* (QFD)”, *Jurnal Pendidikan Teknik Mesin (JPTM)*, Vol. 6, 11 (2017), 96.

²⁹ Fitri Ramadhana, dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi pada *Office Coffee Banjarmasin*”, *Bissmart*, Vol. 1, 1 (2020), 2.

³⁰ Ahmad Khusaini, “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta”, (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, 2016), 14-17.

didasarkan pada aksioma bahwa pelayanan adalah pemberdayaan. Jika pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik.³¹

Tujuan pelayanan prima antara lain:³²

1. Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada nasabahnya.
2. Tetap menjaga agar nasabah merasa diperharikan dan dipentingkan segala kebutuhan dan keinginannya.
3. Upaya mempertahankan nasabah agar tetap loyal dengan tetap menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan.

Pelayanan yang berkualitas akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan acuan dalam penyusunan standar pelayanan.

Penyediaan layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat, dan proses pelayanan yang seharusnya.

Manfaat pelayanan prima antara lain:³³

1. Meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Acuan untuk membangun penyusunan standar pelayanan akan lebih baik.
3. Acuan untuk pelayanan, nasabah atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan, *why, when, with whom, where, dan how* pelayanan harus dilakukan.

³¹ Zaenal Mukarom, dkk. 2015, 149.

³² Joao Muni, *Aspek Aspek Desentralisasi Teori Dan Aplikasi State Border Governance Timor Leste – Indonesia* (Jakarta: Qiara Media, 2019), 159.

³³ *Ibid.*, 160.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa perwujudan pelayanan prima tidak hanya diwujudkan melalui pelayanan yang terlihat, artinya tidak terbatas hanya pada perilaku sikap sopan dalam perilaku pelayanan, tetapi juga mengacu keamanan, kepercayaan dan kepuasan dalam bentuk pelayanan itu sendiri.³⁴

2. Pembiayaan

a. Pengertian Pembiayaan

Pembayaran yang diperjanjikan untuk dilakukan dalam waktu yang ditentukan. Dalam terminologi perbankan syariah, “pinjaman” atau penggunaan dana dari pihak lain sehubungan dengan transaksi komersial disebut “pembiayaan”.³⁵

Pengertian yang sama mengenai pembiayaan dapat pula dilihat dari ketentuan UU perbankan Indonesia. Pasal 1 ayat (25) UU Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, menyebutkan bahwa:³⁶ Pembiayaan mengacu pada perdanaan atau persyaratan klaim yang setara dengan:

1. Transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah dan musyarakah*;
2. Transaksi sewa menyewa alam bentuk *ijarah* atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiya bit tamlik*;

³⁴ Ibid., 161.

³⁵ Muldrew, 2001, hlm. 95.

³⁶ Fordebi Adesy, *Ekonomi dan Bisnis Islam Seri Konsep dan Aplikasi Bisnis Islam* (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2017), 28-31.

3. Transaksi jual beli dalam bentuk piutang *murabahah*, *salam*, dan *istishna*;
4. Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang *qord*; dan
5. Transaksi sewa menyewa jasa dalam bentuk *ijarah* untuk transaksi multijasa berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank syariah dan/atau unit usaha syariah (UUS) dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai dan/atau diberi fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan *ujrah*, tanpa imbalan, atau bagi hasil”.

UU yang disebutkan diatas dengan jelas menunjukkan bahwa pembiayaan bukanlah hutang moneter independen, tetapi dana yang hanya dapat disediakan melalui kontrak yang ditentukan. Selain itu, Pasal 1 ayat

(1) UU Nomor 21 Tahun 2008 mengatur bahwa pembiayaan harus terkait dengan bagi hasil, transaksi jual beli dan sewa guna usaha dan yang terakhir harus dimulai dengan sektor barang atau usaha entitas. Transaksi dalam sektor riil ini disebut sebagai *underlying transaction* dari akad.³⁷

³⁷ Ibid., 31.

b. Prinsip Kegiatan Pembiayaan

Pelaksanaan pembiayaan syariah harus memenuhi prinsip-prinsip tertentu, yaitu:³⁸

1. Memenuhi prinsip keadilan (*'adl*), yaitu hanya menempatkan barang tertentu pada tempatnya, hanya memberikan barang tertentu kepada yang berhak dan memperlakukan barang tertentu sesuai dengan posisinya.
2. Keseimbangan (*tawazun*), yaitu meliputi aspek material dan spiritual, aspek privat dan publik, sektor real dan keuangan, keseimbangan bisnis dan sosial serta pemanfaatan dan keberlanjutan.
3. *Maslahah*, yaitu segala bentuk kebaikan yang berdimensial duniawi dan ukhrawi, material dan spiritual, serta individual dan kolektif serta harus memenuhi 3 unsur, yakni kataatan hukum syariah (halal), bermanfaat dan membawa kebaikan (*thoyib*) dalam semua aspek secara keseluruhan tanpa menyebabkan kemudharatan.
4. Universalisme (alamiah), yaitu dapat dilakukan oleh semua pihak yang berkepentingan (*stakeholders*), tanpa membedakan dengan suku, agama, ras dan golongan, sesuai dengan semangat kerahmatan semesta (*rahmatan lil alamin*).

³⁸ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Edisi Kedua (Depok: Kencana, 2009), 346.

5. Serta tidak mengandung unsur: (a) *Gharar*, yaitu transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak dimiliki, tidak diketahui keberadaannya, atau tidak dapat diserahkan pada saat transaksi dilakukan, kecuali ditentukan lain dalam syariah; (b) *Maysir*, yaitu transaksi spekulatif (peluang) yang tidak terkait langsung dengan produktivitas sektor riil; (c) Riba, yaitu pemastian penambahan pendapatan secara tidak sah (*bathil*) antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitas, kuantitas, dan waktu penyerahan (*fadhil*), atau dalam transaksi pinjam meminjam yang mempersyaratkan nasabah penerima fasilitas mengembalikan dana yang diterima melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu (*nasiah*); (d) *Zhulm*, yaitu transaksi yang mengakibatkan ketidakadilan oleh pihak lainnya; (e) *Risywah*, yaitu suap dalam bentuk uang, fasilitas atau pelanggaran hukum lainnya dalam upaya mendapatkan fasilitas atau kemudahan dalam bertransaksi; dan (f) Objek haram, yaitu suatu barang atau jasa yang diharamkan dalam hukum syariah.

Kegiatan pembiayaan syariah dapat dilakukan dengan menggunakan akad tunggal dan/atau gabungan akad dari berbagai akad setelah disepakatinya dan ketentuan tersebut terdapat pada ketentuan OJK. Penggunaan gabungan akad dilakukan untuk “suatu kegiatan pembiayaan syariah tertentu” antara lain akad jual beli (*akad al-bai'*), akad *ijarah*, dan akad keperantaraan (*akad wakalah bil ujah*), akad *jualah*, atau akad *bai'*

al samsarah) dengan tujuan untuk melakukan pembiayaan jasa usaha keperantaraan (*wasathah*) dalam bisnis properti.

Kegiatan pembiayaan hukum syariah mencakup beberapa pembiayaan, pembiayaan ini mencakup beberapa akad sebagai berikut:³⁹

1. Pembiayaan jual beli, yaitu pembiayaan dalam bentuk penyediaan barang melalui transaksi jual beli sesuai dengan perjanjian pembiayaan syariah yang disepakati oleh para pihak. Beberapa akad untuk jual beli pembiayaan antara lain: (a) *Murabahah*, yaitu jual beli suatu barang dengan menegaskan harga belinya (harga perolehan) kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga lebih (marjin) sebagai laba sesuai dengan kesepakatan para pihak; (b) *Salam*, yaitu jual beli suatu barang dengan pemesanan sesuai dengan syarat-syarat tertentu dan pembayaran harga barang terlebih dahulu secara penuh; (c) *Istishna'*, yaitu jual beli suatu barang dengan pemesanan pembayaran barang sesuai dengan kriteria dan persyaratan tertentu dan pembayaran harga barang sesuai dengan kesepakatan oleh para pihak.
2. Pembiayaan investasi, yaitu perjanjian akad pembiayaan yang disepakati kedua belah pihak, operasi produktif akan dilakukan dalam bentuk diferensiasi modal dalam jangka waktu tertentu dan keuntungan akan dibagi. Akad yang digunakan dalam pembiayaan investasi antara lain: (a) *Mudharabah*, yaitu akad kerja sama suatu

³⁹ Ibid., 353.

usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (*shahibul mal*) menyediakan seluruh modal, sejak pihak kedua (*mudharib*) bertindak selaku pengelola, dan keuntungan usaha dibagi diantara mereka sesuai dengan kesepakatan para pihak; (b) *Musyarakah*, yaitu pembiayaan berdasarkan akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu, dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan ketentuan bahwa keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan para pihak; (c) *Mudharabah musyarakah*, yaitu bentuk *mudharabah* dimana pengelola dana (*mudharib*) turut menyertakan modal dalam kerja sama dimana keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan para pihak; (d) *Musyarakah Mutanaqishah*, yaitu *musyarakah* atau *syirkah* yang kepemilikan aset (barang) atau modal salah satu pihak (*syarik*) berkurang disebabkan pembelian porsi kepemilikan (*hishshah*) secara bertahap oleh pihak lainnya.

3. Pembiayaan jasa, yaitu pemberian/penyediaan jasa baik dalam bentuk pemberian manfaat atas suatu barang, pemberian pinjaman (dana talangan) dan atau pemberian pelayanan dengan dan atau tanpa pembayaran imbal jasa (*ujrah*) sesuai dengan perjanjian pembiayaan syariah yang disepakati oleh para pihak akad yang digunakan dalam pembiayaan jasa antara lain: (a) *Ijarah*, yaitu pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang dalam jangka

waktu tertentu dengan pembayaran sewa (*ujrah*), tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang itu sendiri; (b) *Ijarah muntahiyah bittamlik*, yaitu ijarah yang disertai dengan janji pemindahan kepemilikan (*wa'ad*) setelah masa ijarah selesai; (c) *Hawalah* atau *hawalah bil ujarah*. *Hawalah* adalah pengalihan utang dari satu pihak yang berutang kepada pihak lain yang wajib menanggung pembayarannya. Adapun *hawalah bil ujarah* adalah *hawalah* dengan pengenaan imbal jasa (*ujrah*); (d) *Wakalah* atau *wakalah bil ujarah*. *Wakalah* adalah pemberian kuasa dari pemberi kuasa (*muwakkil*) kepada penerima (wakil) dalam hal yang boleh diwakilkan, dimana penerima kuasa (wakil) tidak mengganggu risiko terhadap apa yang diwakilkan, kecuali karena kecerobohan atau pelanggaran akad. Adapun *wakalah bil ujarah* adalah *wakalah* dengan pengenaan imbalan jasa (*ujrah*); (e) *Kafalah* atau *kafalah bil ujarah*. *Kafalah* adalah jaminan yang diberikan penanggung (*kafuil*) kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau tertanggung (*makfuul 'anhu, ashil*). Adapun *kafalah bil ujarah* adalah *kafalah* dengan pengenaan imbal jasa (*ujrah*); (f) *Ju'alah* adalah janji atau komitmen (*iltizam*) untuk memberikan imbalan (*reward/iwadh/jul'u*) tertentu atas pencapaian hasil (*natijah*) atas suatu pekerjaan yang ditentukan; (g) *Qardh*, yaitu pinjam-pinjaman dana (dana talangan) tanpa imbalan dengan

kewajiban pihak peminjam mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam waktu tertentu.

3. Kepuasan nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan (atau hasil) yang diharapkannya menurut Kotler.⁴⁰ Perbandingan antara ekspektasi dan kinerja menciptakan perasaan senang atau kecewa dibenak nasabah. Jika kinerjanya memenuhi atau melebihi harapan, nasabah akan merasa puas. Sebaliknya jika kinerjanya lebih rendah dari yang diharapkan maka nasabah akan kecewa atau tidak puas.

Menurut Oliver yang dikutip oleh J. Supranto⁴¹, kepuasan merupakan tingkat persepsi seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil persepsi dengan harapan. Kepuasan seseorang adalah perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan oleh perbandingan antara persepsi kinerja produk atau hasil dan harapan menurut Kotler.⁴²

Jadi tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila

⁴⁰ Ratna Handayati, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen di Pong-Pong Cafe Lamongan", *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akutansi*, Vol 1, 3 (Oktober, 2016), 173.

⁴¹ Iwan Perwira, "Pengaruh Model Antrian terhadap Kepuasan Nasabah pada PT BPR Pataru Laba di Kabupaten Gowa", *Ecosystem*, Vol. 18, 2 (2018), 1097.

⁴² Wirdayani Wahab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru", *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol. 2, 1 (2017), 57.

kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Tetapi apabila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan member komentar yang baik terhadap kinerja perusahaan. Untuk menciptakan kepuasan nasabah, perusahaan menciptakan dan mengelola sistem untuk mendapatkan lebih banyak nasabah dari pada mempertahankan kemampuan nasabahnya.⁴³

Kepuasan nasabah dari berbagai pakar tidak jauh beda, tergantung dari sudut pandang yang kita lihat. Menurut Kotler, kepuasan nasabah adalah penilaian nasabah atas penggunaan suatu produk atau layanan, dibandingkan dengan ekspektasi sebelum digunakan.⁴⁴

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah

Menurut Rambat Lupiyoadi, dalam menentukan kepuasan nasabah, suatu perusahaan harus memperhatikan lima faktor utama, yaitu:⁴⁵

1. Kualitas Produk

Apabila hasil evaluasi nasabah menunjukkan bahwa kualitas produk yang mereka gunakan baik, mereka akan merasa puas.

2. Kualitas Pelayanan

Khusus untuk layanan nasabah, nasabah akan puas jika mendapatkan layanan yang baik atau tingkat yang diinginkan sesuai.

3. Emosional

⁴³ Ahmad Khusaini, "Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta", (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, 2016), 24-25.

⁴⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi* (Jakarta: Kencana, 2018), 162.

⁴⁵ Ahmad Khusaini, "Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta", (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, 2016), 26-27.

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap pelayanan jika menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

5. Biaya

Nasabah yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan produk atau layanan cenderung merasa puas dengan produk atau layanan tersebut.

Mengukur tingkat kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh:⁴⁶

1. *Desire Service* yaitu suatu pelayanan yang diharapkan diterima. Berupa tanggapan sebelum menerima pelayanan.
2. *Adequate Service* yaitu suatu pelayanan yang cukup diterima. Berupa tanggapan setelah menerima pelayanan.

c. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah

Salah satu faktor menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi nasabah mengenai kualitas jasa yang berfokus pada dimensi jasa. Selain itu juga dipengaruhi oleh kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang

⁴⁶ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), 23.

bersifat pribadi serta bersifat sesaat. Menurut Kotler, ada beberapa cara mengukur kepuasan nasabah yaitu:⁴⁷

1. Sistem keluhan dan saran (*complaint and suggestion system*)

Bagian kepatuhan membuka kotak saran melalui email, telepon, *customer hot line*, kartu komentar, kotak saran dan berbagai keluhan dan saran lainnya untuk meminta nasabah menyampaikan keluhan dan saran.

2. Pembeli bayangan (*ghost shopping*)

Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan sendiri.

3. Analisa nasabah yang lari (*lost customer analysis*)

Perusahaan menghubungi para nasabah yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan atau penyempurnaan selanjutnya.

4. Survei kepuasan nasabah (*customer satisfactions surveys*)

Perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar nasabah, diharapkan survei didapatkan umpan balik yang positif dari konsumen. Ini dapat dilakukan melalui surat, telepon atau wawancara pribadi, atau anda dapat meminta klien untuk mengisi formulir survei.

⁴⁷ Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Ed.14 (Jakarta: PT Prenhalindo, 2012), 42.

Pengukuran kepuasan nasabah dengan metode ini dapat dilakukan dengan cara:⁴⁸

1. *Directly Reported Satisfaction*, pengukuran menggunakan item-item spesifik yang menanyakan langsung tingkat kepuasan yang disarankan nasabah.
2. *Derived Satisfaction*, pertanyaan yang diajukan yaitu tingkat harapan atau ekspektasi nasabah terhadap kinerja produk pada atribut-atribut relevan dan persepsi kinerja aktual produk atau perusahaan yang bersangkutan.
3. *Problem Analysis*, responden diminta mengungkapkan masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan produk atau jasa perusahaan dan saran-saran perbaikan.
4. *Importance Performance Analysis*, responden diminta menilai tingkat *kepentingan* berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan pada masing-masing atribut tersebut.

d. Aspek-aspek Kepuasan Nasabah

Wilkie menyatakan bahwa terdapat lima elemen pada kepuasan nasabah yaitu:⁴⁹

1. *Expectation* (harapan), harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum nasabah mentransaksi produk atau

⁴⁸ Fandy Tjiptono & Greforius Chandra, *Service Quality & Satisfaction*, Ed. 3 (Yogyakarta: Andi, 2011), 316-319.

⁴⁹ Novia Hardiyanti Putri, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang PandanWangi Balikpapan", *Psikoborneo*, Vol. 4, 2 (2016), 278.

jasa tersebut. Selama bertransaksi, nasabah berharap menerima produk atau layanan yang memenuhi harapan, keinginan dan keyakinan mereka.

2. *Performance* (kinerja), merupakan pengalaman nasabah terhadap kinerja aktual produk atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Selama menggunakan suatu produk atau jasa, nasabah menyadari kegunaan produk aktual dan menerima kinerja produk tersebut sebagai dimensi yang penting bagi nasabah.
3. *Comparison* (perbandingan), setelah menggunakan produk atau jasa maka nasabah akan membandingkan harapan terhadap kinerja produk atau jasa sebelum transaksi dengan kinerja aktual produk atau jasa tersebut.
4. *Confirmation or disconfirmation*, harapan nasabah dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan kualitas produk atau jasa yang berbeda atau dari pengalaman orang lain. Melalui penggunaan kualitas lain dan komunikasi dari perusahaan serta orang lain, nasabah membandingkan harapan kinerja produk atau jasa yang diminati dengan kinerja aktual produk atau jasa tersebut. Ketika nilai yang diharapkan sesuai dengan kinerja produk yang sebenarnya itu *confirmation*. Ketika nilai yang diharapkan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja produk yang sebenarnya itu *disconfirmation*. Nasabah akan merasa puas ketika terjadi

confirmation dan *disconfirmation* yaitu ketika harapan melebihi kinerja aktual produk dan jasa.

5. *Discrepancy* (ketidaksesuaian), mengindikasikan bagaimana perbedaan antara level kinerja dengan harapan. *Negative disconfirmation* yaitu ketika kinerja aktual berada dibawah level harapan, kesenjangan yang lebih luas lagi akan mengakibatkan tingginya level ketidakpuasan. Sebaliknya *positive disconfirmation* yaitu ketika kinerja aktual berada diatas level harapan. Ketika nasabah puas, maka nasabah akan menggunakan produk dan jasa yang sama, dan ketika nasabah tidak puas maka nasabah akan menuntut perbaikan atau komplain terhadap perusahaan.

e. Manfaat Kepuasan Nasabah

Manfaat kepuasan nasabah (*customer satisfaction*) bagi penyedia jasa adalah:⁵⁰

1. *Stay longer*

Dengan tercapainya kepuasan pelanggan secara *continue* maka loyalitas nasabah dapat tercapai. Mereka yang telah loyal akan sulit pindah ke penyedia jasa lainnya dan akan berpengaruh kepada profitabilitas perusahaan.

2. *Buys more company introdus new product and upgrades exsting product.*

⁵⁰ Jhon Fernos, Yosef Eka Putra, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Mega Syariah Padang”, (Skripsi, Akademi Keuangan dan Perbankan Padang, Padang, 2013), 5.

Nasabah akan menjadi teman baik bagi perusahaan yang mempercayainya.

3. *Talks favorably about the company and its product.*

Jika nasabah puas, maka nasabah akan membagikan pengalamannya, yang disebut *word of mouth* (kata positif dari mulut kemulut).

4. *Offers product ideas to the company.*

Karena selalu merasa puas maka nasabah tidak akan berpaling ke produk lain.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan jenis yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.⁵¹

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian dapat dikatakan sebagai metode penelitian yang luas dalam penelitian kualitatif atau metode pengumpulan data kualitatif.⁵² Penelitian ini berfokus pada hasil pengumpulan data dari informan yang ditunjuk.⁵³ Dalam hal ini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati dan menggali informasi dari berbagai sumber yang terkait.⁵⁴

Penentuan informan dalam penelitian ini adalah dengan cara penentuan subjek penelitian berdasarkan tujuan (*purposive sampling*).⁵⁵ Adapun informan-informan yang dapat diambil sebagai hasil pengumpulan data dari informan yaitu Pengawas, Ketua Pengurus, Manajer, Supervisor, Administrasi Pembukuan.

⁵¹ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), 6.

⁵² *Ibid.*, 26.

⁵³ *Ibid.*, 135.

⁵⁴ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), 183.

⁵⁵ I Wayan Suwendra, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan* (Bandung: Nilacakra, 2018), 143.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan dimana peneliti tersebut hendak dilakukan. Lokasi penelitian biasanya berisi informasi tentang (desa, organisasi, peristiwa, teks, dll), dan unit analisis.⁵⁶

Penelitian ini dilakukan di LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember yang terletak di Jalan Wolter Monginsidi No. 94, Gg. Pesantren, Kelurahan Tegal Besar, Kecamatan Kaliwates, Jember, Jawa Timur.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah informan. Informan adalah “orang-dalam” pada latar penelitian. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar (lokasi atau tempat) peneliti menurut Moleong.⁵⁷ Maksud dari informan tersebut adalah seseorang yang dapat memberikan informasi tentang lokasi penelitian.

Sementara untuk pemilihan informan, penelitian ini menentukan berdasarkan tujuan atau yang disebut juga *purposive sampling*.⁵⁸ *Purposive sampling* juga dapat diartikan sebagai teknik pengambilan sampel atau teknik pengambilan informan sumber data dengan pertimbangan tertentu dari pihak peneliti sendiri.⁵⁹ Sebagaimana diketahui, dalam penelitian kualitatif, peneliti akan memasuki situasi sosial tertentu, melakukan pengamatan, dan wawancara kepada

⁵⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 46.

⁵⁷ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), 195.

⁵⁸ I Wayan Suwendra, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan* (Bandung: Nilacakra, 2018), 143.

⁵⁹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cet III (Bandung: Alfabeta, 2007), 53-54.

informan-informan yang dipandang paham tentang situasi sosial dalam objek penelitian penulis.⁶⁰

Oleh karena itu, sesuai dengan fokus penelitian ini, subjek yang akan dijadikan informan utama yaitu dewan pengawas syariah, ketua pengurus, manajer, supervisor, dan administrasi keuangan. Selain itu, data dalam penelitian ini juga digali dari beberapa informan pendukung lainnya, yang peneliti anggap memiliki pengetahuan untuk memberikan informasi terkait dengan penelitian ini yakni nasabah. Adapun daftar informan utama dan informan pendukung ditunjukkan oleh Tabel 3.1 sebagai berikut.

Tabel 3.1
Daftar Informan LKMS-BWM Al Azhar Jember

Jenis Informan	Status Informan	Nama
Informan Utama	Pengawas	A Syarif Hidayatullah
	Ketua Pengurus	A Mujtaba Rohdi
	Manajer	Athiyah Arifiana
	Supervisor	Lia Zanuba Adilah
	Administrasi Keuangan	Ilfi Nurdina
	Kasir	Nur Indayani
	Pembantu Umum	M Yanuar Rifky
Informan Pendukung	Nasabah	1. Siti Aminah 2. Hera Nur Wahyuningsih 3. Heni Junaida

Sumber: Data diolah

⁶⁰ Ibid., 244.

Adapun untuk penentuan informan pendukung, teknik yang digunakan adalah *accidental sampling*. Yaitu teknik penentuan sampelnya secara kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sumber data.⁶¹

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategi dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data. Pada bagian ini diuraikan teknik pengumpulan data yang akan digunakan, misalnya observasi partisipan, wawancara mendalam dan dokumentasi.⁶² Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Ada beberapa metode dalam proses pengumpulan data yang berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Wawancara Mendalam

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu menurut Sugiyono.⁶³ Adapun wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara

⁶¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kebijakan* (Bandung: Alfabeta, 2017), 119.

⁶² Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 47.

⁶³ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), 212.

menurut Bungin dalam Prastowo.⁶⁴ Adapun data yang akan dikumpulkan dengan teknik ini meliputi:

- a. Sejarah LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember
- b. Implementasi pelayanan pembiayaan pada LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember
- c. Analisis pembiayaan pada LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember
- d. Macam-macam pelayanan pembiayaan yang ada pada LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember
- e. Interaksi lembaga terhadap kepuasan nasabah mengenai pelayanan pembiayaan pada LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember
- f. Kritik dan saran dari nasabah atas pelayanan pembiayaan yang diberikan LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember.

2. Observasi Partisipan

Observasi partisipan ini menerangkan bahwa pengamatan (observasi) merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap suatu gejala yang tampak pada objek penelitian menurut Sutrisno Hadi.⁶⁵

Pengamatan partisipan merupakan teknik yang mengumpulkan data dengan cara mengamati langsung, merasakan dan mengikut sertakan aktifitas kehidupan dalam mengamati objek pengamatan menurut Bungin dalam

⁶⁴ Ibid., 212.

⁶⁵ Ibid., 220.

Prastowo.⁶⁶ Oleh karena itu, observasi sebenarnya merupakan observasi yang mendalam terhadap kehidupan subjek, bahkan pengamat jarang berpartisipasi dalam kehidupan budayanya.⁶⁷

Adapun data yang dikumpulkan dengan teknik ini meliputi:

- a. Letak geografis LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember;
- b. Mempersiapkan peralatan yang dibutuhkan saat penelitian di LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember;
- c. Fasilitas yang tersedia di LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember;
- d. Faktor yang mendukung kepuasan nasabah terhadap pelayanan LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember.

3. Dokumentasi

Telaah dokumen adalah cara pengumpulan informasi yang didapatkan dari dokumen, yakni peninggalan tertulis, arsip-arsip, akta, ijazah, rapor, peraturan perundang-undangan, buku harian, surat-surat pribadi, catatan biografi dan lain-lain yang memiliki keterkaitan dengan masalah yang diteliti menurut Pohan.⁶⁸ Dokumen adalah catatan secara peristiwa yang sudah berlalu menurut Sugiyono.⁶⁹

Adapun data yang dikumpulkan dengan teknik ini meliputi:

- a. Laporan kinerja LKMS-Bank Wakaf Mikro di wilayah kerja Kantor OJK Jember;

⁶⁶ Ibid., 220.

⁶⁷ Ibid., 220.

⁶⁸ Ibid., 226.

⁶⁹ Ibid., 226.

- b. Laporan kinerja LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember dari Kantor OJK Jember;
- c. Dokumen-dokumen atau buku catatan LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember;
- d. Peraturan-peraturan, visi misi, dan struktur LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember;
- e. Data input, proses, dan output LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember.

Teknik dokumentasi ini digunakan oleh peneliti untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, dengan cara mempelajari dan menganalisis berbagai dokumen agar data yang diperoleh spesifik dan valid serta dapat dipertanggung jawabkan.

E. Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman, analisis data kualitatif merupakan suatu proses analisis yang mencakup tiga unsur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.⁷⁰

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan sebuah pemilihan, menekankan pada proses penyederhanaan, abstrak dan transformasi data “kasar” yang dihasilkan dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Selama proyek kualitatif dilakukan, situasi ini akan terus berlanjut.

⁷⁰ Ibid., 241.

2. Penyajian data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi terstruktur yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan, bertujuan untuk memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan pemahaman yang diperoleh dari penyajian-penyajian tersebut.

3. Penarikan kesimpulan/verifikasi

Dalam hal ini dimulai dari mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat dan proposisi, yang mana mampu menangani kesimpulan-kesimpulan dengan longgar, tetap terbuka dan skeptis menurut Miles dan Huberman. Akan tetapi, kesimpulan sudah disediakan, dari mula-mula belum jelas, kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kuat.⁷¹

F. Keabsahan Data

Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan menggunakan sesuatu yang lain. Teknik triangulasi yang digunakan ialah mengecek sumber sumber lain. Triangulasi berarti membandingkan dan memeriksa ulang

⁷¹ Ibid., 242-249.

kredibilitas informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda menurut Patton.⁷² Ini dapat dicapai dengan cara sebagai berikut:⁷³

1. Membandingkan data yang diamati dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang terkait.

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan proses pelaksanaan penelitian. Tahap-tahap penelitian yang peneliti lakukan terdiri dari tahap pra-lapangan, tahap pekerjaan lapangan dan tahap analisis data.

1. Tahap Pra-lapangan

Peneliti harus melakukan enam tahapan kegiatan pada tahap ini, ditambah dengan pertimbangan yang perlu dipahami, yaitu etika penelitian lapangan.

- a. Menyusun rancangan penelitian
- b. Memilik lapangan penelitian

⁷² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), 330-331.

⁷³ *Ibid.*, 331.

- c. Mengurus perizinan
- d. Menjajaki dan menilai lapangan
- e. Memilih dan memanfaatkan informan
- f. Menyiapkan perlengkapan penelitian
- g. Persoalan etika penelitian

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Uraian tentang tahap pekerjaan lapangan dibagi atas tiga bagian, yaitu:

- a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri
- b. Memasuki lapangan
- c. Berperan serta sambil mengumpulkan data.

3. Tahap Analisis Data

Prinsip-prinsip utama dibahas dalam tahap analisis data ini, tetapi karena ada bab-bab khusus yang mempertanyakan hal ini, maka tidak memperkenankan secara rinci bagaimana melakukan analisis data.⁷⁴

⁷⁴ Ibid., 127-148.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember

Lembaga Keuangan Mikro (LKM) di Indonesia saat ini berkembang pesat dan mempunyai peran penting dalam meningkatkan perekonomian masyarakat. LKM bisa dikatakan sebagai salah satu pilar penting dalam proses intermediasi keuangan yang dibutuhkan oleh masyarakat kecil dan menengah guna untuk konsumsi maupun produksi serta juga menyimpan hasil usaha mereka. Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) dalam menjalankan usahanya berada dalam satu wilayah desa/kelurahan, kecamatan, atau kabupaten/kota. Jika LKMS melakukan kegiatan usaha melebihi satu wilayah kabupaten/kota, maka ia wajib merubah bentuknya menjadi bank.⁷⁵

Dalam hal pembinaan, pengaturan, dan pengawasan LKM, baik yang berbadan hukum koperasi dan perseroan terbatas, dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Terkait dengan pembinaan terhadap LKM berbadan hukum koperasi, OJK akan melakukan koordinasi dengan kementerian yang menyelenggarakan urusan koperasi. Dengan diberlakukannya Undang-undang (UU) Nomor 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro semakin mengukuhkan eksistensi LKM di Indonesia untuk melegitimasi aktivitasnya yang selama ini dianggap bermasalah dan tidak memiliki kepastian hukum.

⁷⁵ Undang-undang Nomor 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro, Pasal 16 & 27.

Oleh karenanya, diperlukan peran aktif seluruh elemen masyarakat, salah satunya melalui pemberdayaan ekonomi umat yang juga menjalankan fungsi pendampingan. Pemberdayaan ekonomi umat harus hadir menjadi salah satu solusi dalam pengentasan ketimpangan dan kemiskinan. Salah satu elemen masyarakat yang memiliki fungsi strategis dalam pendampingan untuk mendorong perekonomian masyarakat adalah Pesantren. Dengan potensi 28.194 pesantren tercatat pada data Kementerian Agama Republik Indonesia, pesantren sebagai lembaga pendidikan yang berbasis agama ini memiliki potensi yang besar untuk memberdayakan umat dan berperan dalam mengikis kesenjangan ekonomi dan mengentaskan kemiskinan, khususnya masyarakat di sekitar pesantren.⁷⁶

OJK melihat adanya kebutuhan untuk mempertemukan antara pihak yang memiliki kelebihan dana untuk didonasikan kepada masyarakat dengan masyarakat yang membutuhkan pembiayaan untuk usaha dengan imbal hasil yang sangat rendah. Maka dari itu OJK memfasilitasi pembuatan model bisnis Bank Wakaf Mikro dengan platform Lembaga Keuangan Mikro Syariah. Dalam pelaksanaannya OJK bekerjasama dengan Lembaga Amil Zakat Bina Mitra Umat (Laznas BSMU) yang mempunyai misi “Mengembangkan program berkelanjutan dan memberikan manfaat maksimal kepada masyarakat luas dan Membuat program-program yang mendorong transformasi penerima manfaat menjadi muzakki”. Sebagai pemilik program ini, Laznas BSMU bertugas melakukan proses pendampingan untuk pelatihan sumber daya

⁷⁶ *Dokumentasi*, LKMS-Bank Wakaf Mikro Jember, Sejarah Berdirinya LKMS-BWM, 8 Februari 2021.

manusia (SDM) serta pendampingan operasional termasuk dalam penyiapan kelompok usaha masyarakat sekitar pesantren Indonesia (KUMPI) dan halaqah mingguan (Halmi).

Dalam konteks program pemberdayaan masyarakat sekitar pesantren melalui lembaga keuangan mikro ini kita tidak bisa mengaplikasikan konsep LKM seperti yang dikehendaki dalam UU Nomor 1 Tahun 2018, karena dalam pelaksanaan LKM Syariah versi program atau bank wakaf mikro memiliki beberapa karakteristik diantaranya adalah: *non deposit taking*, menyediakan pendampingan dengan pembiayaan sesuai dengan prinsip syariah, segmen pasar utama masyarakat miskin potensial produktif di sekitar pesantren, penyaluran pinjaman atau pembiayaan menggunakan pendekatan kelompok dengan sistem tanggung renteng, para calon nasabah akan mendapat pelatihan dasar terlebih dahulu sebelum diberikan pembiayaan, nasabah akan diberikan pendampingan secara berkala mengenai pengembangan usaha, manajemen ekonomi rumah tangga disertai pendidikan agama, imbal hasil pembiayaan ekuivalen 2,5-3% per tahun dan pembiayaan diberikan tanpa agunan.⁷⁷

Pada tahun 2017, tepat bulan Oktober, LKMS-BWM Al Azhar Jember didirikan setelah sebelumnya diselenggarakan pelatihan bersama Pusat Inkubasi Bisnis dan Usaha Kecil (PINBUK) selama 2 minggu atau 14 hari lamanya. Pelatihan pertama dilaksanakan oleh pengelola BWM Al Azhar Jember yang terdiri dari manajer, supervisor dan admin pembukuan/*teller*,

⁷⁷ Ibid., 9 Februari 2021.

kemudian dilanjutkan pelatihan pengurus BWM Al Azhar Jember yang terdiri dari ketua, sekretaris, dan bendahara selama 1 minggu atau 7 hari, serta dilaksanakannya pelatihan pengawas (koordinator dan anggotanya) dan pembina pondok pesantren (pengasuh pondok pesantren) yang diamanati untuk menerima LKMS-BWM Al Azhar Jember.⁷⁸

2. Letak Geografis LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember

Penelitian ini mengambil lokasi di LKMS-BWM Al Azhar Jember yang terletak di Jalan Wolter Monginsidi No. 94 Gg. Pesantren, Kelurahan Tegal Besar, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember. Adapun batas-batas LKMS-BWM Al Azhar Jember adalah sebagai berikut:⁷⁹

Sebelah Utara : Perumahan Muktisari

Sebelah Selatan : Perkampungan Sumber Salak

Sebelah Timur : Sawah-sawah

Sebelah Barat : Perkampungan Kauman

3. Visi dan Misi LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember

Dalam rangka mendorong tumbuh kembang LKMS-BWM Al Azhar Jember, maka sebagai sebuah organisasi LKMS-BWM Al Azhar Jember harus memiliki visi dan misi yang jelas dan tertulis.⁸⁰

a. Visi LKMS-BWM Al Azhar Jember adalah:

⁷⁸ Athiyah Arifiana, *wawancara*, Jember, 15 Februari 2020.

⁷⁹ M Yanuar Rifky, *wawancara*, Jember, 9 Februari 2020.

⁸⁰ *Dokumentasi*, LKMS-Bank Wakaf Mikro Jember, Visi dan Misi LKMS-BWM Jember, 10 Februari 2021.

“Menjadi lembaga keuangan yang mandiri, sehat, dan kuat, yang berkualitas ibadah anggotanya meningkat sedemikian rupa sehingga mampu berperan menjadi wakil pengabdian Allah memakmurkan kehidupan anggota pada khususnya dan umat manusia pada umumnya”.

b. Misi LKMS-BWM Al Azhar Jember adalah:

1. Mewujudkan gerakan pembebasan anggota dan masyarakat dari belenggu rentenir, jerat kemiskinan dan ekonomi ribawi.
2. Mewujudkan gerakan pemberdayaan meningkatkan kapasitas dalam kegiatan ekonomi riil dan kelembagaannya menuju tatanan perekonomian yang makmur dan maju.
3. Mewujudkan gerakan keadilan membangun struktur masyarakat madani yang adil berkemakmuran-berkemajuan, serta makmur-maju berkeadilan berlandaskan syari'ah dan rida Allah SWT.

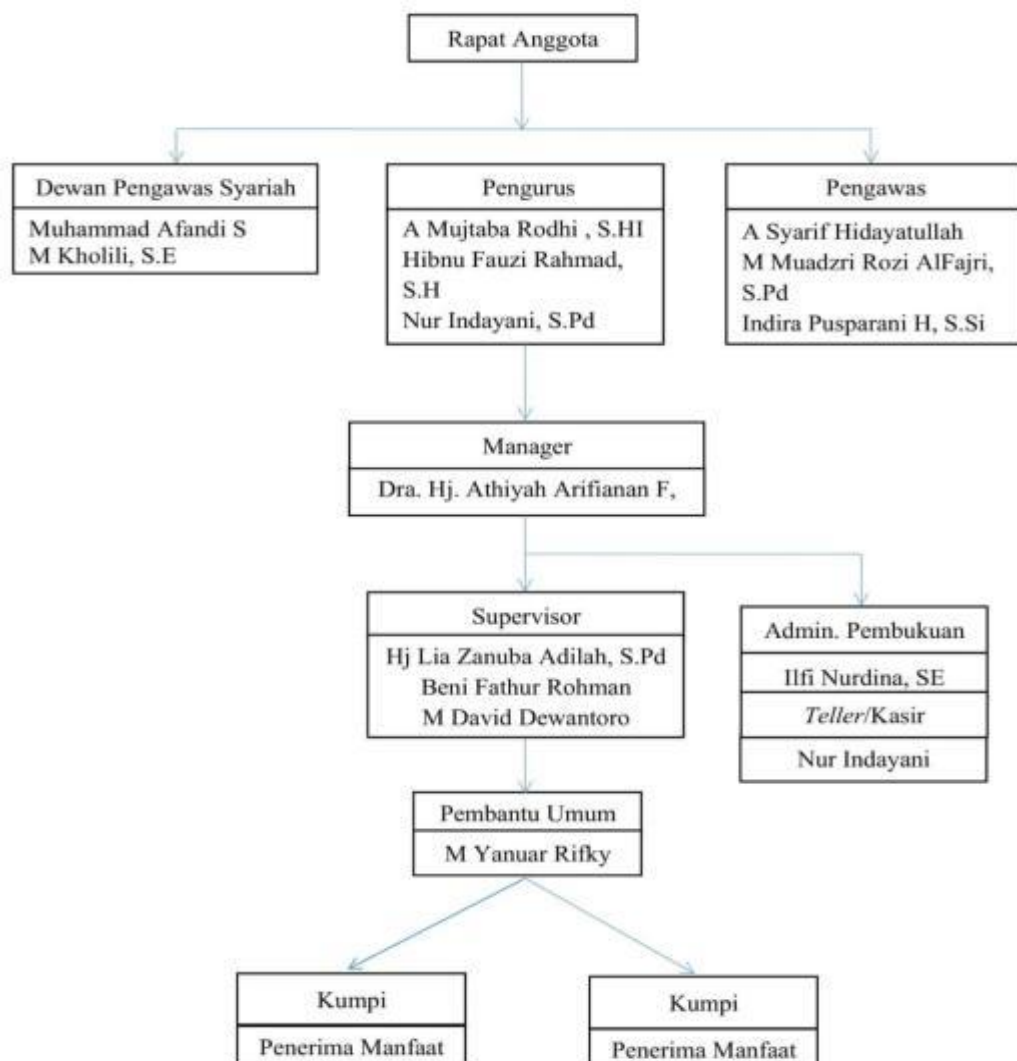
4. Struktur Organisasi LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember

Struktur organisasi dibentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu agar supaya organisasi berjalan lancar, sehingga perlu adanya suatu proses penetapan hubungan-hubungan antara unsur-unsur organisasi yang dapat memungkinkan adanya suatu kerjasama yang baik dalam usaha mencapai tujuan.

Struktur organisasi adalah bentuk atau bagan pengelompokan pekerjaan yang pembagiannya disesuaikan dengan tingkat jabatan masing-masing yang bekerja sama untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Dalam rangka

mencapai tujuan serta koordinasi yang baik dalam pelaksanaan tugas, maka LKMS-BWM Al Azhar Jember melaksanakan struktur organisasinya. Berikut adalah struktur organisasi LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember yang ditunjukkan oleh Gambar 4.1.⁸¹

Gambar 4.1
Struktur Organisasi LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember



Sumber: Struktur LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember, (13 September 2018).

⁸¹ *Dokumentasi*, LKMS-Bank Wakaf Mikro Jember, Struktur LKMS-BWM Al-Azhar Jember, 15 Februari 2021.

5. Tugas dan Tanggung Jawab

Dalam sebuah struktur organisasi suatu lembaga keuangan, masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan dengan baik dan sesuai dengan *Standard Operating Procedures* (SOP) tau bisa disebut dengan langkah-langkah kerja yang tertib. SOP adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang terstandar yang ada di dalam suatu organisasi.⁸² Pada LKMS-BWM Al Azhar Jember, seluruh karyawan melakukan tugas dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan jabatan yang dimiliki.

Adapun spesifikasi atau pembagian tugas dan tanggung jawab tersebut antara lain sebagai berikut:

a. Rapat Anggota

Rapat anggota merupakan kekuasaan tertinggi dalam tata kehidupan koperasi yang berarti berbagai persoalan mengenai organisasi ditetapkan dalam rapat ini. Pada forum ini, setiap anggota dapat berbicara memberikan usul dan pertimbangan, menyetujui suatu usul atau menolaknya.

Rapat anggota wajib dilaksanakan koperasi paling sedikit satu kali dalam satu tahun buku, khususnya untuk meminta keterangan dan pertanggungjawaban pengurus dan pengawas dalam melaksanakan

⁸² IBI-LSPP, *Mengenal Operasional Perbankan 1*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), 180.

tugasnya. Rapat anggota berfungsi untuk menetapkan aturan-aturan strategis dalam organisasi, di antaranya:⁸³

- 1) Menetapkan isi anggaran dasar dan anggaran rumah tangga koperasi sebagai sumber segala aturan koperasi;
- 2) Menetapkan rencana kerja dan berbagai kebijakan yang harus dijabarkan lebih lanjut oleh pengurus;
- 3) Memilih, mengangkat dan memberhentikan pengurus, pengawas, dan dewan pengawas syariah;
- 4) Forum koordinasi pengurus, pengawas, anggota.

b. Pengawas

Pengawas adalah perangkat organisasi koperasi yang bertugas mengawasi dan memberikan nasihat kepada pengurus. Pengawas dipilih dari dan oleh anggota koperasi dalam rapat anggota. Pengawas bertanggung jawab kepada rapat anggota.

1. Fungsi pengawas

Terdapat 3 fungsi pengawasan yaitu.⁸⁴

a) Fungsi audit

Fungsi audit yang dimiliki oleh pengawas ini adalah memeriksa buku-buku/ catatan lembaga dan semua kegiatan lembaga secara efektif. Pengawasan membuat laporan paling

⁸³ A Mujtaba Rodhi, *wawancara*, Jember, 11 Februari 2021.

⁸⁴ A. Syarif Hidayatullah, *wawancara*, Jember, 15 Februari 2021.

kurang sebulan sekali. Para anggota pengawas dalam lembaga memastikan semua proses dan alur kerja sesuai dengan AD-ART.

b) Fungsi konsultasi

Pengawas selalu mengadakan kontak dengan pengurus baik saat mengadakan pemantauan/pemeriksaan maupun sesudahnya mengenai hal-hal yang perlu diperhatikan atau diperbaiki serta saran-saran tindak lanjut dari hasil pemeriksaan.

c) Fungsi manajemen

Dalam usaha melancarkan dari pengawas, maka pengawas dapat merencanakan dan mengorganisir kegiatannya sehingga efektif. Tanpa membuat perencanaan kegiatan maka akan mengalami benturan saat pelaksanaan terutama bagi pengurus yang menyediakan bahan-bahan untuk diperiksa.

2. Tugas pengawas

Pengawas dalam koperasi mempunyai tugas, antara lain:⁸⁵

- a) Merencanakan dan mengorganisir kegiatan pengawasan
- b) Menjamin agar asset lembaga benar-benar terlindungi dan pengoperasiannya dilakukan secara efisien sesuai peraturan lembaga
- c) Bertindak sebagai jembatan antara pengurus dan auditor eksternal

⁸⁵ Ibid., 15 februari 2021.

- d) Meneliti dan menyetujui laporan keuangan statistik bulanan (LKSB)
- e) Meneliti surat-surat
- f) Menilai kewajaran biaya
- g) Mengkaji laporan auditor internal
- h) Meneliti informasi keuangan secara berkala
- i) Meneliti kelancaran simpanan dan pinjaman anggota
- j) Meneliti pelaksanaan peraturan organisasi
- k) Memeriksa pembukuan
- l) Memeriksa buku anggota secara teratur dan mencocokkan dengan catatan yang dipegang manajemen
- m) Menilai jalannya usaha
- n) Menilai kinerja pengurus

3. Tanggung jawab pengawas

Pengawas bertanggung jawab secara langsung kepada rapat anggota. Sebab pengawas dipilih langsung oleh dan dari anggota.

Pengawas bertanggung jawab atas hal-hal berikut:⁸⁶

- a) Pemeriksaan terhadap semua kegiatan dan kejadian di dalam lembaga, termasuk pemeriksaan buku-buku/catatan keuangan sebagaimana diatur dalam anggaran dasar lembaga;
- b) Pemeriksaan pembukuan tahunan (*annual audit*) guna dilaporkan kepada rapat anggota tahunan (RAT) ;

⁸⁶ Indira Pusparani H, *wawancara*, Jember, 17 Februari 2021.

- c) Pemeriksaan buku anggota secara teratur dan mencocokkan dengan buku-buku yang dipegang oleh bendahara atau *manager*;
- d) Penilaian terhadap jalannya roda kerja (usaha) koperasi dan aktivitas para pengurus lembaga yang telah dipilih dalam rapat pengurus.

c. Dewan Pengawas Syariah

Sesuai dengan peraturan yang berlaku suatu lembaga keuangan uang menjalankan operasional berdasarkan prinsip syariah, maka LKMS-BWM Al Azhar Jember wajib membentuk Dewan Pengawas Syariah (DPS). DPS diangkat dalam rapat anggota atas rekomendasi Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). DPS merupakan perangkat DSN-MUI yang bertugas mengawasi pelaksanaan fatwa dan keputusan DSN-MUI pada LKMS-BWM Al Azhar Jember. Dalam melaksanakan tugasnya, DPS selain bertanggung jawab kepada rapat anggota, juga bertanggung jawab kepada DSN-MUI dalam melaksanakan tugasnya.

1. Fungsi utama jabatan

DPS paling sedikit mempunyai tugas dan wewenang untuk memberikan nasihat, dan saran kepada pengurus, mengawasi aspek syariah kegiatan operasional LKMS-BWM Al Azhar Jember, dan memberi opini syariah kepada pengurus dan pengelola tentang produk

dan proses sesuai dengan fatwa DSN-MUI, serta sebagai wakil lembaga pada DSN-MUI.

2. Tanggung jawab

DPS bertanggung jawab secara langsung kepada rapat anggota. Sebab DPS dipilih langsung oleh dan dari anggota juga bertanggung jawab kepada DSN-MUI karena pada hakikatnya DPS merupakan perwakilan DSN-MUI pada LKMS-BWM Al Azhar Jember. DPS bertanggung jawab atas hal-hal berikut:

- a) Memastikan dan mengawasi kesesuaian kegiatan operasional LKMS-BWM Al Azhar Jember fatwa yang telah ditetapkan oleh DSN-MUI;
- b) Nilai aspek syariah terhadap pedoman operasional dan produk yang dikeluarkan LKM;
- c) Mengkaji produk dan jasa baru yang belum ada fatwa untuk dimintakan fatwa kepada DSN-MUI;
- d) Terselenggaranya pembinaan anggota yang dapat mencerahkan dan membangun kesadaran bersama sehingga anggota siap dan konsisten bermuamalah secara islami melalui wadah LKMS-BWM Al Azhar Jember.⁸⁷

3. Tugas-tugas pokok⁸⁸

- a) Memastikan produk dan jasa LKMS-BWM Al Azhar Jember sesuai dengan syariah;

⁸⁷ *Dokumentasi*, LKMS-Bank Wakaf Mikro Jember, Fungsi dan Tanggungjawab DPS, 22 Februari 2021.

⁸⁸ Athiyah Arifiana, *wawancara*, Jember, 16 Februari 2021.

- b) Memastikan tata laksana manajemen dan pelayanan sesuai dengan syariah;
- c) Terselenggaranya pembinaan anggota dan nasabah yang dapat mencerahkan dan membangun kesadaran bersama sehingga anggota dan nasabah siap dan konsisten bermuamalah secara islam melalui wadah LKMS-BWM Al Azhar Jember;
- d) Membantu terlaksananya pendidikan anggota dan nasabah yang dapat meningkatkan kualitas akidah, syariah, dan akhlak anggota dan nasabah;
- e) Membuat opini syariah atas permintaan/ Pernyataan dan/atau temuan di lembaga yang diawasinya; dan
- f) Melaporkan hasil pengawasan kepada DSN-MUI di dua kali dalam satu tahun.

d. Pengurus

Pengurus adalah perangkat organisasi koperasi yang bertanggung jawab penuh atas kepengurusan koperasi untuk kepentingan dan tujuan koperasi, serta mewakili koperasi baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar. Pengurus dipilih dari dan oleh anggota koperasi dalam rapat anggota. Pengurus merupakan pemegang kuasa rapat anggota. Masa jabatan pengurus paling lama lima tahun.⁸⁹

1. Fungsi pengurus

⁸⁹ *Dokumentasi*, LKMS-Bank Wakaf Mikro Jember, Fungsi, Tugas dan Tanggungjawab Pengurus, 19 Februari 2021.

- a) Memimpin usaha LKMS-BWM Al Azhar Jember di wilayah kerjanya sesuai dengan tujuan dan kebijakan umum yang telah ditentukan LKMS-BWM Al Azhar Jember
- b) Merencanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan seluruh aktivitas lembaga yang meliputi penghimpunan dana dari anggota dan lainnya serta penyaluran dana yang merupakan kegiatan utama lembaga serta kegiatan yang secara langsung berhubungan dengan aktivitas utama tersebut dalam mencapai target
- c) Melindungi dan menjaga asset perusahaan yang berada dalam tanggung jawabnya
- d) Membina hubungan dengan anggota calon anggota dan pihak lain (*customer*) yang dilayani dengan tujuan untuk mengembangkan pelayanan yang lebih baik
- e) Membina hubungan kerjasama eksternal dan internal, baik dengan para Pembina LKMS-BWM Al Azhar Jember setempat, badan usaha lainnya (UKM) maupun secara internal dengan seluruh aparat pelaksanaan (pengurus/pengawas), demi meningkatkan produktivitas usaha

2. Tanggung jawab pengurus

Pengurus bertanggung jawab secara langsung kepada rapat anggota dan bertanggung jawab atas hal-hal berikut:

- a) Menjabarkan kebijakan umum LKMS-BWM Al Azhar Jember yang telah disetujui rapat anggota
- b) Menyusun dan menghasilkan rancangan anggaran dan rencana jangka pendek, rencana jangka panjang, serta proyeksi (*financial/nonfinancial*) kepada rapat anggota
- c) Menyetujui pembiayaan yang jumlahnya sesuai batas kewenangan
- d) Tercapainya lingkup kerja yang nyaman untuk semua pekerja yang berorientasi pada pencapaian target
- e) Bertanggung jawab atas tercapainya suasana kerja yang dinamis dan harmonis
- f) Mengusulkan kepada rapat anggota tentang penambahan, pengangkatan dan pemberhentian pengelola sesuai dengan kondisi dan kebutuhan operasional
- g) Meningkatkan pendapatan dan menekan biaya serta mengawasi operasional kantor

3. Tugas-tugas pokok pengurus

- a) Ketua
 - Memimpin, mengawasi dan mengkoordinasikan tugas pengurus lainnya;
 - Memberikan laporan pertanggung jawab kepada RA;
 - Memimpin rapat anggota dan rapat pengurus;
 - Menanda tangani buku daftar anggota dan daftar pengurus;

- Menanda tangani surat-surat keluar;
- Menanda tangani surat berharga bersama bendahara.

b) Sekretaris

- Memelihara buku-buku organisasi;
- Bertanggungjawab dalam bidang administrasi/pembukuan;
- Menyelenggarakan notulen rapat;
- Menyusun laporan organisasi;
- Mengatur dan mengurus soal kepegawaian.

c) Bendahara

- Mengurus soal-soal keuangan;
- Membimbing dan mengawasi pekerjaan pemegang kas;
- Mengawasi agar pengeluaran tidak melampaui anggaran belanja;
- Menandatangani surat berharga bersama ketua.

e. Manajer

Adapun manajer memiliki tiga peranan yaitu identitas jabatan, fungsi dan tanggung jawab yang akan dijelaskan di bawah ini.

1. Identitas jabatan

Pengurus koperasi dapat mengangkat pengelola yang diberi wewenang dan kuasa untuk mengelola usaha dan keorganisasian. Dalam hal pengurus koperasi bermaksud untuk mengangkat pengelola, maka rencana pengangkatan tersebut diajukan kepada rapat anggota

untuk mendapat persetujuan. Pengelola bertanggung jawab kepada pengurus. Dalam hal pengurus mengangkat pengelola maka pengelolaan usaha oleh pengelola tidak mengurangi tanggung jawab pengurus. Hubungan antara pengelola usaha dan pengurus koperasi merupakan hubungan kerja atas dasar perikatan.

Salah satu unsur dari pengelola adalah manajer. Manajer adalah orang yang memiliki pengalaman, pengetahuan dan keterampilan yang baik yang diakui oleh organisasi untuk dapat memimpin, mengelola, mengendalikan, mengatur serta mengembangkan organisasi dalam rangka mencapai tujuannya. Atau seseorang yang dapat mengarahkan orang lain dan mampu bertanggung jawab atas kegiatan atau pekerjaan tersebut.⁹⁰

Dalam organisasi, posisi manajer berada dibawah pengurus. Manajer membawahi langsung administrasi keuangan dan supervisor pembiayaan.

2. Fungsi manajer

Manajer memiliki fungsi sebagai berikut:

- a) Memimpin usaha LKMS-BWM Al Azhar Jember di wilayah kerjanya sesuai dengan tujuan dan kebijakan umum yang telah ditentukan LKMS-BWM Al Azhar Jember
- b) Merencanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan seluruh aktivitas lembaga yang meliputi penyaluran dana dan konsultasi

⁹⁰ *Dokumentasi*, LKMS-Bank Wakaf Mikro Jember, Manager, 19 Februari 2021.

pengembangan usaha yang merupakan kegiatan utama lembaga serta kegiatan-kegiatan yang secara langsung berhubungan dengan aktivitas utama tersebut dalam mencapai target

- c) Melindungi dan menjaga *asset* perusahaan yang berada dalam tanggung jawabnya
- d) Membina hubungan dengan anggota calon anggota dan pihak lain (*customer*) yang dilayani dengan tujuan untuk mengembangkan pelayanan yang lebih baik;
- e) Membina hubungan kerjasama internal dan eksternal, baik dengan para Pembina LKMS-BWM Al Azhar Jember, badan usaha lainnya (UKM) maupun secara internal dengan seluruh aparat pelaksana (Pengurus/Pengawas), demi meningkatkan produktivitas usaha.

3. Tanggung jawab manajer

Manajer bertanggung jawab secara langsung kepada pengurus dan bertanggung jawab atas hal-hal berikut:

- a) Menjabarkan kebijakan umum LKMS-BWM Al Azhar Jember yang telah dibuat pengurus dan disetujui rapat anggota;
- b) Menyusun dan menghasilkan rancangan anggaran dan rencana jangka pendek, rencana jangka panjang, serta proyeksi (*financial/nonfinancial*) kepada pengurus yang selanjutnya akan dibawa pada rapat anggota;

- c) Bertanggung jawab atas selesainya tugas dan kewajiban harian seluruh bagian;
- d) Menyetujui pembiayaan jumlahnya tak melampaui batas kewenangan manajemen;
- e) Tercapainya lingkungan kerja yang nyaman untuk semua pekerja yang berorientasi pada pencapaian target;
- f) Bertanggung jawab atas tercapainya suasana kerja yang dinamis dan harmonis;
- g) Mengusulkan kepada pengurus tentang penambahan, pengangkatan dan pemberhentian pengelola sesuai dengan kondisi dan kebutuhan operasional;
- h) Menandatangani dan menyetujui permohonan pembiayaan dengan batas wewenang yang ada pada pusat/cabang/unit
- i) Meningkatkan pendapatan dan menekan biaya serta mengawasi operasional kantor;
- j) Hubungan baik dengan relasi kerja dan pihak-pihak lain di luar, maupun di dalam LKMS-BWM Al Azhar Jember;
- k) Bertanggung jawab atas seluruh aspek keusahaan LKMS-BWM Al Azhar Jember terutama menyangkut keuangan dan perkembangan *asset*;

4. Tugas-tugas manajer

- a) Pemegang mandat pengurus untuk pengembangan usaha dan organisasi pada LKMS-BWM, terutama untuk:

- Mengikuti rapat anggota;
 - Melaksanakan Ketentuan dan peraturan yang berlaku pada LKMS-BWM;
 - Melaksanakan seluruh ketentuan yang terdapat dalam perjajian kerja;
- b) Menjabarkan kebijakan umum LKMS-BWM yang telah dibuat Pengurus dan disetujui rapat anggota, dengan menerima dan mempelajari keputusan/instruksi/memo kepada semua pengelola dan pihak yang berkepentingan, mengevaluasi hasil realisasi keputusan dan bila diperlukan melaporkan kepada pengurus.
- c) Mengadakan koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan simplikasi seluruh kegiatan di lingkungan LKMS-BWM, yang meliputi:
- Menyelenggarakan pertemuan rutin di lingkungan LKMS-BWM;
 - Mengakomodasi terciptanya kondisi kerja yang efektif, efisien menyangkut organisasi dan usaha.
- d) Merencanakan, menyusun kemudian mengusulkan kepada pengurus rencana program kerja dan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja (RAPB) untuk ditetapkan dalam rapat anggota:
- Memeriksa dan menganalisis seluruh laporan (keuangan dan manajemen);

- Memeriksa perkembangan aset;
 - Memantau dan menganalisis perkembangan pasar, organisasi, usaha dan pengelola secara universal;
 - Membuat dan mempresentasikan rencana kerja dan RAPBK kepada pengurus;
- e) Menyetujui pengajuan pinjaman anggota yang jumlahnya tidak melampaui batas kewenangan manajemen;
- f) Mengelola dan mengawasi pengeluaran dan memasukkan biaya harian demi tercapainya target yang telah ditetapkan secara keseluruhan;
- g) Mengamankan harta kekayaan LKMS-BWM agar terlindungi dari bahaya kebakaran, pencurian, perampokan dan kerusakan;
- h) Terselenggaranya penilaian prestasi pengelola dan membuat laporan secara periodik;
- i) Menandatangani dan menyetujui permohonan pinjaman/pemboayaan dengan batas kewenangan yang ada pada wilayah masing-masing;
- j) Membuat dan menyampaikan laporan secara berkala dua mingguan, bulanan, empat bulanan dan tahunan) mengenai perkembangan organisasi dan usaha kepada pengurus dan pengawas, yang meliputi:
- Laporan dua mingguan sesuai dengan format yang telah disepakati pada panduan program;

- Untuk laporan bulanan hanya terdiri dari Laporan Posisi Keuangan (LPK) (neraca), Laporan Kinerja Keuangan (LKK) Laporan Sisa Hasil Usaha (SHU), berdasarkan bulan laporan, perkembangan kas, selisih hasil usaha, Penyaluran dan akad pembiayaan, perkembangan KUMPI dan Halmi serta konsultasi pengembangan usaha;
- Untuk laporan empat bulanan disamping yang terdapat pada poin b, juga ditambah dengan laporan perkembangan organisasi dan usaha serta memenuhi ketentuan tentang laporan empat bulanan yang harus diserahkan kepada OJK sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku;
- Untuk laporan tahunan disamping harus membuat apa yang terdapat dalam poin b dan c harus juga melampirkan rencana program kerja dan RAPBK untuk tahun berikutnya dan hal lain yang dianggap perlu.⁹¹

f. Administrasi Pembukuan

Bagian administrasi pembukuan adalah pengelola LKMS-BWM yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada manajer. Dalam konteks struktur dan kebijakan LKMS-BWM jabatan administrasi pembukuan adalah orang kedua dalam setelah manajer dalam hal

⁹¹ Athiyah Arifiana, *wawancara*, Jember, 15 Februari 2021.

pengambilan kebijakan operasional pengelolaan LKMS-BWM. Administasi pembukuan membawahi *Teller/Kasir*.

1. Fungsi utama

Administrasi pembukuan adalah mngelola administrasi keuangan hingga ke pelaporan keuangan LKMS-BWM sesuai prosedur yang berlaku dan sebagai orang kedua pada lembaga LKMS-BWM.

2. Tanggung jawab administrasi pembukuan

- a) Bertanggung jawab secara langsung kepada manajer;
- b) Bertanggung jawab atas pengelola yang berada pada bidang administrasi dan pembukuan;
- c) Bertanggung jawab atas keangan pada bidang secara khusus dan LKMS-BWM, secara umum pada tugas dan kewenangannya;
- d) Membuat laporan keuangan LKMS-BWM;
- e) Bertanggung jawab pada dokumen-dokumen akuntansi;
- f) Bertanggung jawab atas dokumen administrasi perkantoran;
- g) Bertanggung jawab atas seluruh inventaris pada bidang akuntansi dan keuangan;
- h) Melakukan kegiatan pengarsipan laporan keuangan dan berkas-berkas yang berkaitan langsung dengan keuangan LKMS-BWM;

i) Menyiapkan laporan-laporan untuk keperluan analisis keuangan LKMS-BWM.

3. Tugas pokok administrasi pembukuan

a) Membantu manajer dalam melaksanakan pengelolaan keuangan baik dalam bentuk tunai ataupun dalam pengelolaan piutang nasabah;

b) Membantu manajer dalam proses pembuatan program kerja dan berbagai jenis anggaran dua mingguan/bulanan/empat bulanan/tahunan LKMS secara logis dan memadai, melakukan revisi bila diperlukan, memuat laporan realisasi anggaran dan memberikan keterangan secukupnya kepada manajer;

c) Membantu manajer dalam proses pembuatan laporan keuangan bulanan/empat bulanan/tahunan;

d) Menyampaikan segala pelaksanaan tugasnya pada rapat yang dilakukan oleh manajer secara rutin;

e) Menyediakan data yang dibutuhkan untuk keperluan analisis LKMS-BWM;

f) Mengarsipkan seluruh berkas keuangan sesuai dengan kebijakan pengarsipan yang digunakan;

g) Menjaga keamanan arsip dan memastikan bahwa seluruh arsip terjaga keamanannya dengan baik;

h) Membuat perincian biaya dan pendapatan bulanan;

- i) Melakukan analisis khususnya untuk biaya operasional menyangkut tingkat efisiensi;
- j) Melakukan supervisi terhadap *teller*/kasir;
- k) Melaksanakan dan tunduk pada kontrak kerja yang dibuat antara pengurus dengan administrasi pembukuan;
- l) Melaksanakan tugas-tugas lainnya dari manajer sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan dan tumpang tindih dengan tugas wewenang pejabat lainnya.⁹²

g. Supervisor Pembiayaan

Bagian supervisor pembiayaan adalah dibawah manajer LKMS-BWM.

1. Fungsi utama

Fungsi utama supervisor pembiayaan dalam sebuah LKMS-BWM adalah merencanakan, mengarahkan serta mengevaluasi target pembentukan KUMPI, pencairan pembiayaan/pinjaman, pendampingan usaha bagi nasabah, melaksanakan proses dan tahapan pembentukan KUMPI, menyelenggarakan HALMI, melakukan konsultasi pengembangan usaha, melayani pengajuan pembiayaan, melakukan analisis kelayakan serta rekomendasi atas pengajuan pembiayaan sesuai dengan hasil analisa yang telah dilakukan dan bertanggung jawab kepada manajer.

⁹² Ilfi Nurdina, *wawancara*, Jember, 16 Februari 2021.

2. Tanggung jawab supervisor pembiayaan

- a) Tercapainya target pembentukan KUMPI, pencairan pembiayaan, pelaksanaan konsultasi usaha dan penyelenggaraan HALMI;
- b) Memastikan proses dan tahapan pembentukan KUMPI dan pelaksanaan HALMI dilaksanakan sesuai dengan target dan SOP;
- c) Memastikan terlaksananya pendidikan nasabah anggota KUMPI dalam proses pelaksanaan HALMI yang meliputi pengembangan usaha, manajemen ekonomi rumah tangga dan keagamaan;
- d) Memastikan seluruh pengajuan pembiayaan telah diproses sesuai dengan aturan yang berlaku di LKMS-BWM;
- e) Memastikan analisis pembiayaan telah dilakukan dengan tepat dan lengkap sesuai dengan kebutuhan dan mempresentasikan dalam rapat komite;
- f) terselesaikannya pembiayaan bermasalah;
- g) Melihat peluang dan potensi pasar yang ada dalam upaya pengembangan pasar;
- h) Melakukan monitoring atas ketepatan alokasi dana serta ketepatan angsuran pembiayaan;
- i) Melakukan penanganan atau angsuran pembiayaan yang dijemput ke lokasi;

j) Pengarsipan bukti nota debit dan nota kredit.

3. Tugas-tugas pokok supervisor pembiayaan:

a) Melaksanakan tahapan pembentukan KUMPI;

b) Melayani pengajuan pembiayaan dan memberikan penjelasan mengenai produk pembiayaan, dalam proses pelaksanaan HALMI;

c) Melakukan pengumpulan informasi mengenai calon mitra melalui kegiatan wawancara dan kunjungan lapangan;

d) Mengupayakan kelengkapan persyaratan pembiayaan;

e) Membuat analisis pembiayaan secara tertulis dari hasil wawancara dan kunjungan lapangan;

f) Melaksanakan proses HALMI;

g) Melakukan pembinaan kepada nasabah mengenai keagamaan, pengembangan usaha dan manajemen ekonomi rumah tangga dana atau pokok bahasan lainnya sesuai kebutuhan nasabah;

h) Memberikan penjelasan secara jelas dan lengkap atas pertanyaan dan saran komite;

i) Melakukan analisis bersama manajer atas pembiayaan bermasalah

j) Membantu menyelesaikan pembiayaan bermasalah;

k) Memberikan masukan untuk pengembangan pasar dan memberikan gambaran mengenai potensi pasar;

- l) Melakukan monitoring pasca dropping dana dan ketepatan angsuran nasabah.⁹³

h. Teller/Kasir

Bagian *teller*/kasir adalah dibawah tanggung jawab administrasi pembukuan sekaligus membantu kinerja dari administrasi pembukuan mengenai masuknya dana cicilan angsuran nasabah.

1. Fungsi utama

Fungsi utama *teller* adalah merencanakan dan melaksanakan segala transaksi yang sifatnya tunai yang dipertanggungjawabkan kepada administrasi pembukuan.

2. Tanggung jawab *teller*:

- a) Mengelola fisik kas dan terjaganya keamanan kas;
- b) Menyelesaikan laporan kas harian;
- c) Terjaganya keamanan kas;
- d) Tersedianya laporan *cash flow* pada akhir bulan untuk keperluan evaluasi;
- e) Memberikan dana kas awal untuk kebutuhan supervisor pembiayaan sesuai dengan kebutuhan;
- f) Menerima angsuran dan imbal hasil pembiayaan/pinjaman dari anggota melalui supervisor pembiayaan.

3. Tugas pokok *teller*:

⁹³ Lia Zanuba Adillah, *wawancara*, Jember, 19 Februari 2021.

- a) Menerima dan mengeluarkan transaksi tunai sesuai dengan batas wewenang;
- b) Melakukan pengesahan pada bukti transaksi baik paraf maupun validasi;
- c) Menyusun bukti-bukti transaksi keluar dan masuk dan memberikan nomor bukti;
- d) Membuat rekapitulasi transaksi masuk dan keluar dan meminta validasi dari pihak yang berwenang;
- e) Melakukan crosscheck antara rekapitulasi kas dan mutasi vault dan neraca;
- f) Melakukan perhitungan kas pagi dan sore hari saat akan dimulainya hari kerja dan akhirnya hari kerja yang harus disaksikan oleh petugas yang berwenang;
- g) Meneliti setiap uang masuk akan keaslian uang agar terhindar dari uang palsu;
- h) Menjaga ruang dari pihak yang tidak berkepentingan;
- i) Mengarsipkan laporan mutasi *vault* pada tempat yang aman;
- j) Membuat laporan kas masuk dan keluar pada setiap akhir bulan untuk setiap akun-akun yang penting;
- k) Meminta pengesahan laporan *cash flow* dari yang berwenang sebagai laporan yang sah.⁹⁴

⁹⁴ Nur Indayani, *wawancara*, Jember, 16 Februari 2021.

i. KUMPI

KUMPI merupakan kumpulan di luar struktur LKM Syariah-BWM yang beranggotakan orang-orang penerima manfaat tapi merupakan bagian penting dalam proses bisnis proses LKM Syariah-BWM dengan penerima manfaat (nasabah), karena semua proses transaksi penyaluran pembiayaan maupun pengembalian pembiayaan dilakukan pada pertemuan antar KUMPI yang disebut HALMI.⁹⁵

6. Aspek Kerja LKMS-BWM AL AZHAR JEMBER

Berdasarkan ketentuan LKMS-BWM AL AZHAR JEMBER, jam kerja karyawan dapat dilihat pada tabel berikut:⁹⁶

Tabel 4.1
Aspek Kerja LKMS-BWM AL AZHAR JEMBER

	Karyawan	Ketentuan	Jam Kerja
Jenjang	Pengurus LKMS	Hari Senin – Kamis Istirahat Hari Jum'at Istirahat	Pukul 08.00 - 16.00 Pukul 11.30 - 13.00 Pukul 07.30 – 16.00 Pukul 10.30 – 12.30
Jenjang	Pengelola LKMS-BWM	Hari Senin – Kamis Istirahat Hari Jum'at Istirahat	Pukul 07.30 – 17.00 Pukul 11.30 – 12.30 Pukul 07.00 – 17.00 Pukul 10.30 – 12.30

Sumber: Data Primer Diolah (09 Februari 2021)

⁹⁵ Irawan D Soedaradjat, *SOM & SOP LKM Syariah-Bank Wakaf Mikro Laznas BSM Umat* (Jakarta: 2018), I-7.

⁹⁶ Athiyah Arifiana, *wawancara*, Jember, 22 Februari 2021.

B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian hasil penelitian merupakan proses lanjutan dalam menulis skripsi, setelah proses pengumpulan data di lapangan dirasa cukup maka penelitian bisa dihentikan. Data hasil penelitian disesuaikan dengan alat-alat pengumpulan data kemudian dikemukakan secara terperinci sesuai dengan bukti yang telah diperoleh selama penelitian.

Penelitian ini berjudul “Implementasi Pelayanan Pembiayaan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember”. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember, maka data yang didapatkan adalah sebagai berikut:

1. Implementasi pelayanan pembiayaan pada LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember.

Mengawali kegiatan pembiayaan pada LKMS adalah membuat perencanaan. Pembiayaan pada umumnya merupakan bisnis LKMS-BWM sehingga perencanaan pembiayaan merupakan kegiatan penting dalam bisnis LKMS-BWM. Perencanaan pembiayaan meliputi kegiatan-kegiatan menentukan tujuan pemberi pembiayaan, menetapkan sasaran, akad apa yang digunakan, tingkat keuntungan anggota, dll.

Dalam operasional LKMS-BWM Al Azhar Jember, mengenai teknis pelaksanaan pembiayaan dilaksanakan oleh satuan kerja pembiayaan yang terdiri dari Pimpinan Unit, *Business Officer* (BO)/Analisis dan Sie Administrasi Pembiayaan.

a. BO

BO adalah orang yang bertugas sejak mencari nasabah yang layak sesuai kriteria peraturan perusahaan, menilai, mengevaluasi, mengusulkan besarnya pembiayaan yang diberikan. Yang menjabat sebagai BO di dalam LKMS-BWM Al Azhar adalah Supervisor. BO memiliki dua pengertian dari aspek yang berbeda. Pertama, sebagai suatu sistem, merupakan suatu bagian integral dari suatu sistem manajemen modern dibidang manajemen pemasaran yang efektif. Dan yang kedua, sebagai orang pengemban fungsi BO dimana aparat LKMS-BWM Al Azhar Jember memberikan tanggung jawabnya kepada Supervisor dalam melaksanakan pekerjaannya berusaha menciptakan konsep tentang produk dan jasa LKMS yang disesuaikan dengan kebutuhan pasar.⁹⁷

Adapun kehadiran BO mempermudah nasabah untuk memenuhi segala kebutuhan dan memecahkan semua masalah yang berhubungan dengan LKMS-BWM Al Azhar Jember yang dihadapi oleh nasabah. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa BO merupakan titik simpul (*focal point*) berbagai hubungan komunikasi antara nasabah dengan LKM Syariah.

Bagi perusahaan, BO adalah sebagai ujung tombak dalam rangka proses pemberian pembiayaan. Sebagaimana diketahui bahwa

⁹⁷ Lia Zanuba Adillah, *wawancara*, Jember, 19 Februari 2021.

LKMS memperoleh pendapatan antara lain yang dominan adalah dari jasa pembiayaan. Oleh karena itu, perusahaan berusaha sebaik mungkin mencetak para BO, agar dapat melaksanakan tugas dengan baik sehingga menghasilkan portofolio pembiayaan yang baik pula.

Dari uraian sebelumnya, bahwa BO memiliki peranan sangat penting dalam rangka proses pemberian pembiayaan. Sejak tahap permohonan pembiayaan hingga pembiayaan dikururkan, tidak bisa lepas dari keberadaan BO. Oleh karena itu, sebagai konsekuensi, apabila terjadi hal-hal yang mengakibatkan masalah pada pembiayaan maka BO yang harus mempertanggungjawabkannya.

Pada setiap LKMS-BWM terdapat perbedaan mengenai peran BO, ada yang menggabungkan peran dan fungsi BO dengan fungsi *marketing*, akan tetapi ada juga yang membedakan keduanya. Adapun peran BO adalah sebagai berikut:⁹⁸

a) *Pengelola Asset/Account*

Membina nasabah untuk mendapatkan efisiensi dan optimalisasi setiap transaksi *financial* yang dilakukan dengan menyesuaikan faktor pengembangan bank.

b) *Pengelola Produk*

Menjembatani pemakaian produk dan jasa bank dengan mengetahui karakteristik nasabah, serta menciptakan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan.

⁹⁸ Athiyah Arifiana, *wawancara*, Jember, 16 Februari 2021.

c) Pengelola Pembiayaan

Memonitor perkembangan usaha penerima pembiayaan, baik yang bersifat teknis, manajerial, prospek dan meneliti permasalahan.

d) Pengelola Penjualan

Mempunyai jiwa *salesmanship* yang tinggi untuk memastikan bahwa produk dan jasa bank berjalan dengan baik.

e) Pengelola *Profitability*

Mampu meyakinkan bahwa hubungan antara nasabah dan bank membuahkan keuntungan dengan melakukan monitoring secara terus-menerus *performance* nasabahnya.

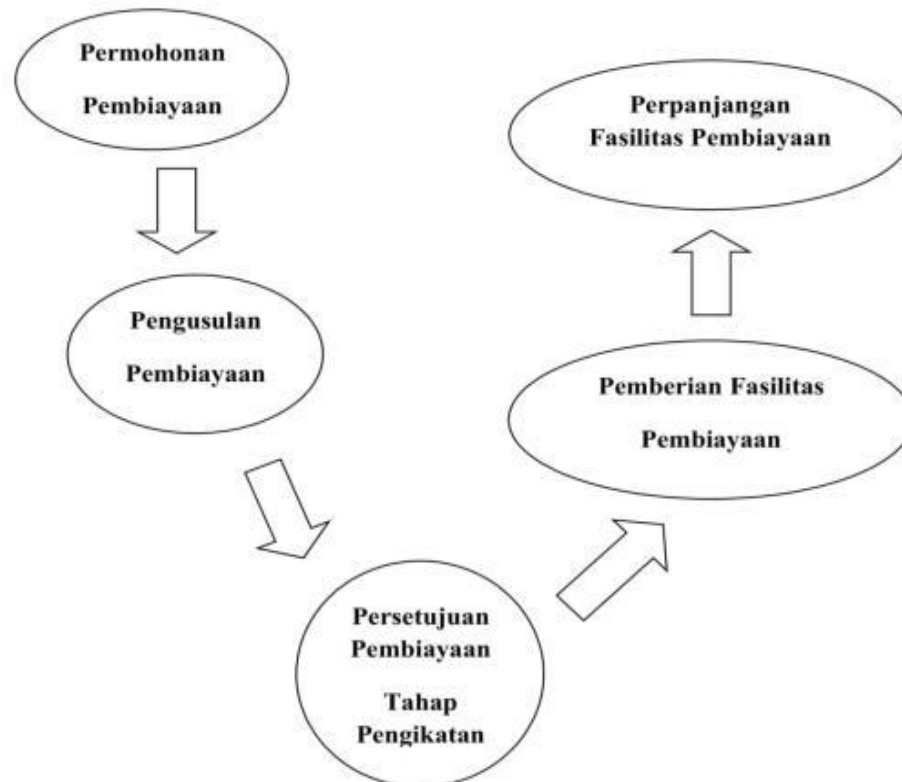
Tugas dan tanggung jawab BO:⁹⁹

- a) Merancang *account plan* nasabah;
- b) Membuat *asset* dan *liability*;
- c) Melaksanakan program pembiayaan dan dana;
- d) Memahami kebutuhan nasabah;
- e) Melaksanakan *cross selling concept*;
- f) Melaksanakan *periodic review*;
- g) Melaksanakan proses pembiayaan;
- h) Mengoptimalkan pengeralahan atau penyaluran dana;
- i) Sebagai seorang analisa pembiayaan.

⁹⁹ Lia Zanuba Adillah, *wawancara*, Jember, 19 Februari 2021.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, maka prosedur pembiayaan oleh BO ditunjukkan oleh Gambar 4.2 sebagai berikut.

Gambar 4.2
Prosedur Pembiayaan LKMS-BWM AI Azhar Jember



Sumber: Penulis, Hasil wawancara

Adapun prosedur pembiayaan oleh BO dapat dijelaskan sebagai berikut.

a) Tahap permohonan pembiayaan

Memasarkan produk dan jasa perusahaan khususnya pembiayaan; Melayani nasabah yang mengajukan permohonan pembiayaan; Memberikan penjelasan perihal persyaratan dan

ketentuan pembiayaan dan membimbing calon penerima pembiayaan melengkapi persyaratan permohonan pembiayaan.

b) Tahap pengusulan pembiayaan

Memeriksa kelengkapan persyaratan permohonan pembiayaan; Membuat analisis pembiayaan; Memeriksa dan memastikan kebenaran data modal kerja usaha sesuai laporan keuangan; Melakukan kunjungan setempat ke lokasi usaha calon penerima pembiayaan; Mengusulkan pemberian pembiayaan.

c) Tahap persetujuan pembiayaan tahap pengikatan

Apabila pembiayaan telah disetujui, maka akan diterbitkan memo keputusan pembiayaan dan *marketing* akan membuat *offering letter* kepada penerima pembiayaan selanjutnya akan dilakukan pengikatan baik secara *notarial* maupun *unnotarial*, *cover assurance* dll.

d) Tahap pemberian fasilitas pembiayaan

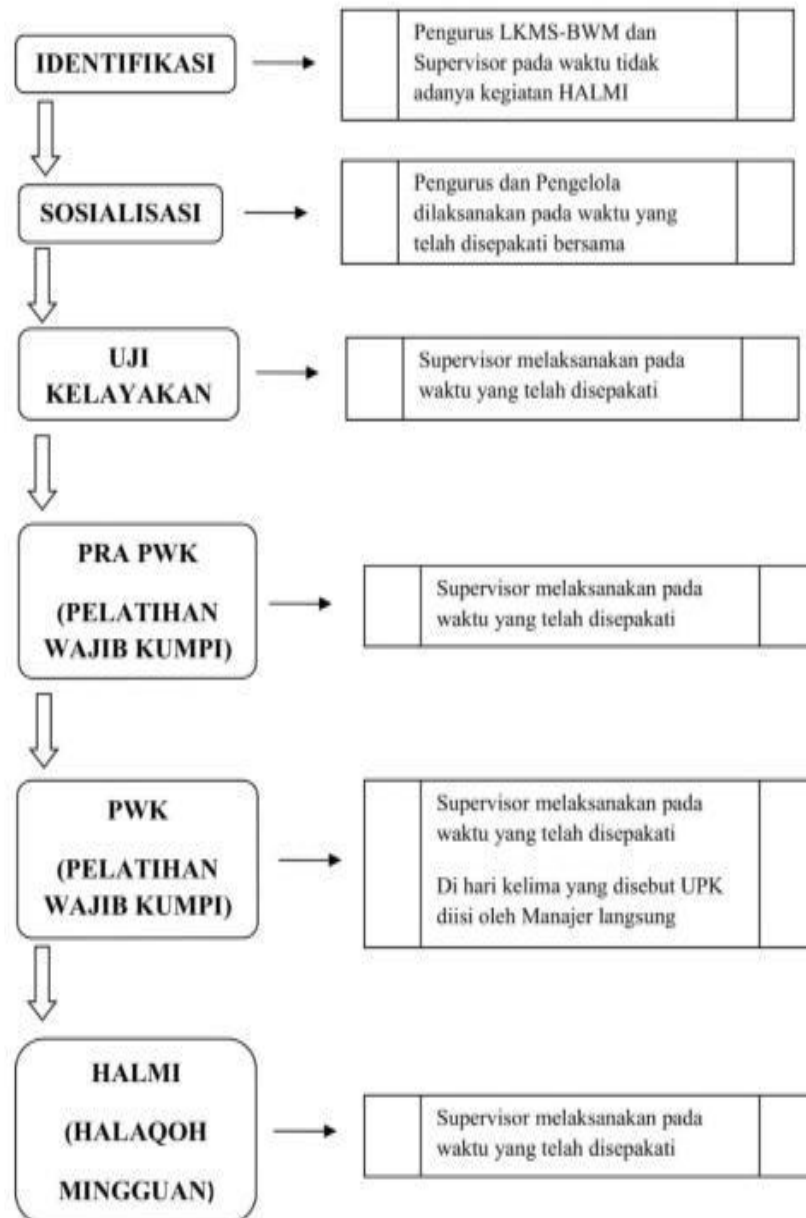
Setelah melalui proses pembiayaan dan pembiayaan memperoleh persetujuan untuk direalisasi, maka dengan demikian nasabah dapat segera menikmati fasilitas pembiayaan sesuai dengan kebutuhan.

e) Tahap perpanjangan fasilitas pembiayaan

Dikarenakan fasilitas pembiayaan berjangka waktu tertentu, maka setiap jatuh tempo pembiayaan, apabila penerima pembiayaan masih ingin memperpanjang pembiayaannya LKMS-

BWM Al Azhar akan meninjau ulang fasilitas pembiayaan yang telah diberikan tersebut apakah masih layak untuk diperpanjang.¹⁰⁰

Gambar 4.3
Skema Pelayanan Pembiayaan di LKMS-BWM Al Azhar Jember



Sumber: Penulis, Hasil wawancara

¹⁰⁰ Lia Zanuba Adillah, wawancara, Jember, 25 Februari 2021.

Adapun skema pelayanan pembiayaan dapat dijelaskan sebagai berikut.

a. Identifikasi

Identifikasi merupakan pendataan kelompok sasaran sesuai kriteria program. Diantaranya formulir *cashpoor* dan surat undangan untuk diadakannya sosialisasi pada pihak setempat untuk mendapatkan data calon anggota KUMPI baru. Baik jarak tempat tinggal, jenis dan tempat usaha calon anggota yang akan menjadi nasabah.

b. Sosialisasi

Penyebarluasan informasi tentang konsepsi, tahapan pembentukan, syarat keikutsertaan dan kegiatan KUMPI dengan harapan calon peserta program memahami konsepsi dan ketentuan program.

c. Uji kelayakan

Mengklarifikasi atau memastikan kebenaran data keluarga miskin yang telah didapat dari kegiatan identifikasi serta untuk menyeleksi calon peserta program. Kunjungan langsung dan wawancara. *Index* rumah, pendapatan, kepemilikan, asset dll.

d. Pra Pelatihan Wajib Kelompok (PWK)

Pertemuan sehari selama 60 menit dengan agenda menjelaskan program, memantapkan tekad, mematangkan proses, mengevaluasi kesiapan, pemilihan anggota kelompok menentukan tepat dan jadwal PWK, *brainstorming* dan ceramah.

e. Pelatihan Wajib Kelompok (PWK)

Kegiatan membentuk dan mempersiapkan kelompok dalam mengikuti pelaksanaan program dilaksanakan selama 5 hari berturut-turut selama 60 menit sekali pertemuan. Materi terdiri dari prinsip, tujuan dan kegunaannya dari program modal usaha, sistem dan prosedur pelaksanaannya, hak kewajiban serta tanggungjawab para anggota.

f. Halmi (Halaqoh Mingguan)

Sekali dalam sepekan selama 90 menit = 30 menit untuk pencairan dan angsuran 60 menit lagi untuk pembinaan kelompok dengan materi utama keagamaan dan pengembangan usaha. Pencairan pertama pola 2-2-1. Maksudnya nasabah membuat barisan dimana dalam satu kelompok terdapat 5 nasabah yang akan mendapatkan pencairan pembiayaan pertama adalah 2 nasabah yang baris paling belakang. Dilanjutkan 2 nasabah yang baris didepan 2 nasabah yang paling belakang akan menerima pencairan pembiayaan di minggu berikutnya. Dan untuk 1 nasabah yang barisannya paling depan akan menerima pencairan pembiayaan di minggu berikutnya lagi. Kegiatan ini berlangsung selama tenor pembiayaan.

2. Implementasi kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembiayaan pada LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar

a. Gambaran demografi nasabah Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember

Tabel 4.2 menunjukkan demografi 372 nasabah Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember dari aspek jenis kelamin, usia, dan pekerjaan per 31 Maret 2021.

Tabel 4.2
Demografi Nasabah LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember

Aspek	Keterangan	Jumlah Nasabah
Jenis Kelamin	Laki-laki	0
	Perempuan	372
Usia	20-30 tahun	72
	31-40 tahun	111
	41-50 tahun	89
	51-60 tahun	70
	61-70 tahun	24
	71-80 tahun	6
Pekerjaan	Ibu Rumah Tangga	31 Kumpi
	Usaha Mikro (jual alat elektronik, toko sembako, dagang sayur, jual besi tua, warung kue dan kopi, baju <i>online</i> , kosmetik <i>online</i> , tas rajut, jual usus, dan dagang nasi keliling)	36 Kumpi
	Konveksi dan Penjahit	6 Kumpi
	Guru dan Karyawan	8 Kumpi
	Buruh Tani	4 Kumpi

Sumber: Rekapitulasi Demografi Nasabah LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Per 31 Maret 2021.

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui mayoritas nasabah LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember adalah 100% perempuan, berusia 20-30 tahun sebanyak 72 nasabah, berusia 31-40 tahun sebanyak 111 nasabah,

berusia 41-50 tahun sebanyak 89 nasabah, berusia 51-60 tahun sebanyak 70 nasabah, berusia 61-70 tahun sebanyak 24 nasabah dan berusia 71-80 tahun sebanyak 6 nasabah. Dimana memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 31 kumpi, usaha mikro sebanyak 36 kumpi, konveksi dan penjahit sebanyak 6 kumpi, guru dan karyawan sebanyak 8 kumpi serta buruh tani sebanyak 4 kumpi.

b. Gambaran dasar produk dan akad pada LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember

Tabel 4.3 menunjukkan produk dan akad yang tersedia pada LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember dan jumlah masing-masing penggunaannya.

Tabel 4.3
Produk dan Akad LKMS-Bank Wakaf Mikro

No	Produk		Akad	Imbal hasil	Keterangan	Jumlah Nasabah
1	Pinjaman	1	Qard			227
2	Pembiayaan investasi & modal kerja	2	Murabahah	Margin	Setara 3% pa	145
		3	Salam	Margin	Setara 3% pa	0
3	Pembiayaan modal kerja	4	Mudarabah	Nisbah	Maksimal 95:5	0
4	Konsultasi pengembangan usaha	5	Ijarah	Sewa	Sewa tenaga pengelola LKMS untuk biaya konsultasi biaya	0
		6	Jualah	<i>Ujrah</i>	<i>Fee</i> atau <i>ujrah</i> tenaga pengelola untuk biaya	0

					konsultasi usaha	
5	Pengalihan utang	7	Hiwalah	<i>Ujrah</i>	Program khusus melawan rentenir	0

Sumber: Bahan Bacaan Lembaga Keuangan Mikro Syariah, (September 2018).¹⁰¹

Berdasarkan Tabel 4.3, produk dan akad yang dijalankan LKMS-BWM Al Azhar baru akad pinjaman *qardh*, akad pembiayaan investasi, dan modal kerja Murabahah. Adapun akad pinjaman untuk pembiayaan *qardh* yaitu suatu kelompok HALMI yang masih awal menjadi nasabah baru dan menerima pembiayaan dari BWM Al Azhar hanya sebesar 1 juta rupiah. Pembiayaan *qardh* ini hanya diberikan pinjaman 1 juta rupiah di tahun pertama saja, guna melihat dan menilai rencana usaha dari masing-masing anggotanya dan sesuai dengan kesepakatan yang telah dilakukan. Untuk akad pembiayaan investasi dan modal kerja murabahah digunakan oleh nasabah tetap yang sudah mempunyai usaha dan menjalankan usahanya, maka berhak nasabah tersebut menggunakan akad murabahah dengan syarat yang telah ditentukan dalam BWM. Dari setiap akad pembiayaan yang diaplikasikan oleh BWM hanya bisa menerima pembiayaan maksimal 3 tiga juta rupiah. Dikarenakan tujuan yang diutamakan dalam BWM dalam pembiayaan yang diberikan terhadap nasabah adalah membuat suatu usaha baru atau meningkatkan usaha yang sebelumnya sudah ada atau berjalan.

¹⁰¹ *Dokumentasi*, LKMS-Bank Wakaf Mikro Jember, Produk dan Akad, 26 Februari 2021.

c. Kepuasan nasabah pada LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember

Dalam hal kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembiayaan yang diberikan oleh LKMS-BWM Al Azhar Jember, dari hasil peneliti melakukan wawancara dan pengamatan pada nasabah dalam rangka triangulasi terhadap pelayanan pembiayaan yang ada pada SOP LKMS-BWM.

1. Dari segi pelayanan terhadap keuangan, nasabah yang bernama Siti Aminah mengatakan bahwa dalam penataan dan perapian uang, supervisor selalu mengajarkan dan mengingatkan kerapian dalam menata uang yang benar. Hal tersebut sangat bermanfaat dan merupakan ilmu yang sepele tapi sangat bermakna, karena tidak semua orang melakukannya. Dan mengatur barisan dalam duduk setiap minggunya. Maksudnya yang duduk diposisi depan adalah ketua KUMPI dan barisan belakangnya adalah anggota pada waktu pencairan pembiayaan pertama kali.

2. Dari segi pelayanan terhadap pembiayaan yang diberikan, Ibu Hera Nur Wahyuningsih selaku Ketua HALMI Al Hidayah menyampaikan:

”Pembiayaan yang disalurkan oleh BWM merupakan pembiayaan yang sangat bermanfaat dan sangat membantu bagi kita rakyat yang menengah ke bawah. Dimana para rentenir (bang tetel) sudah sangat menyebar di kampung kami dari dulu. Alhamdulillah dengan adanya BWM kami tidak lagi meminjam dan otomatis tidak terlilit hutang pada rentenir tersebut, dikarenakan pada BWM tidak meminjamkan pembiayaan dengan bunga”.

3. Dari segi pelayanan terhadap kartu pembiayaan, berdasarkan pengamatan, salah satu supervisor yang sempat melakukan kesalahan dari administrasi pembiayaan dengan tidak memberikan formulir kartu pembiayaan kepada nasabah. Padahal, nasabah mempunyai hak atas formulir kartu pembiayaan yang harus diberikan oleh pihak BWM sebagai tanda bukti kalau nasabah membayar angsuran atau tidak pada setiap minggunya. Akan tetapi, semua nasabah HALMI Ar Royyan saat itu tidak menerima kartu pembiayaan dikarenakan kelalaian supervisor. Akhirnya di bulan Februari, terjadilah kekeliruan dalam pencatatan dalam pembayaran angsuran. Akhirnya salah satu nasabah memberanikan diri untuk datang ke BWM menanyakan kejelasan angsuran mereka.

Faktor menentukan kepuasan nasabah adalah mengenai kualitas jasa yang berfokus pada dimensi jasa (pelayanan). Selain itu dipengaruhi oleh kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi. Kotler dan Keller menjelaskan ada empat cara pengukuran kepuasan nasabah, yaitu: sistem keluhan dan saran (*complaint and suggestion system*), pembeli bayangan (*ghost shopping*), analisis nasabah yang lari (*lost customer analysis*), dan survei kepuasan nasabah (*customer satisfactions surveys*).¹⁰²

¹⁰² Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Ed.14 (Jakarta: PT Prenhalindo, 2012), 42.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah pada penelitian ini telah terukur dengan metode sistem keluhan dan saran serta metode survei kepuasan nasabah. Pada metode sistem keluhan dan saran bisa dilihat pada poin 3 yang merupakan ungkapan nasabah terhadap karyawan BWM Al Azhar tentang tidak patuhnya karyawan pada SOP yang ada. Dimana terjadi perselisihan antara nasabah dan karyawan mengenai angsuran yang berbeda antara nasabah dan pencatatan di sistem komputer BWM Al Azhar. Sehingga menjadi konflik antara nasabah dan pengelola BWM karena tidak sesuai dengan hak dan kewajiban untuk nasabah itu sendiri.

Untuk metode survei kepuasan nasabah yang terdapat pada poin 1 dan 2 bisa dijelaskan bahwa di poin 1 nasabah memiliki kepuasan masing-masing terkait penataan uang kertas yang benar dan memiliki suatu makna dimana peletakan posisi uang yang sama arahnya tidak menyulitkan seseorang untuk menghitungnya. Pada poin 2 bisa disimpulkan adanya manfaat berdirinya LKMS-BWM Al Azhar Jember di daerah tersebut, karena banyaknya rentenir yang mencari peminjam pada orang yang memang sangat membutuhkan dana banyak.

Jadi kesimpulan dari metode yang ada yaitu pihak BWM Al Azhar menyediakan kotak saran dan wawancara pribadi terhadap nasabah yang mempunyai keluhan dan juga apresiasi untuk BWM Al Azhar sendiri. Jika nasabah kesulitan untuk mengungkapkan suatu saran atau yang lainnya, pihak BWM Al Azhar memberikan peluang untuk nasabah agar nasabah

menceritakannya melalui telepon/Whatsapp dan juga memerintahkan supervisor untuk memberikan pengisian formulir pada nasabah yang telah disurvei tersebut.

C. Pembahasan Temuan

Dalam sub bab ini akan dijelaskan beberapa uraian pembahasan yang sesuai dengan hasil penelitian, sehingga pada pembahasan ini peneliti akan menjelaskan hasil penelitian dengan teori yang telah dijelaskan sebelumnya. Data-data yang diperoleh dari pengamatan wawancara mendalam serta dokumentasi sebagaimana telah peneliti deskripsikan pada analisis data kualitatif yang kemudian diidentifikasi agar sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

1. Implementasi pelayanan pembiayaan pada LKMS-Bank Wakaf Mikro Al

Azhar Jember

Kualitas pelayanan yang tinggi yaitu diawali dari upaya memberikan nasabah pelayanan terbaik yang menjadi perhatian perusahaan. Melayani nasabah dengan baik akan membuat nasabah merasa di istimewa, dan memperhatikan kebutuhan nasabah juga akan membuat nasabah senang.¹⁰³

Dalam teori Zeithaml, yang dikemukakan oleh Parasuraman dan Berry terdapat lima dimensi layanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.¹⁰⁴ Sehingga dapat dilihat bahwa hasil temuan dalam

penelitian ini diperkuat dengan teori tersebut, dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan LKMS-Bank Wakaf Mikro Al

¹⁰³ Annisa Mirandha Hapsari, dkk. 2015.

¹⁰⁴ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 175-176.

Azhar Jember kurang menjalankan kualitas layanan dengan baik, dimana masih ada sedikit dimensi layanan yang kurang diterapkan dengan sepenuhnya, yaitu dimensi layanan *responsiveness* (daya tanggap) dan *reliability* (keandalan). Dalam pelayanan *responsiveness* (daya tanggap) yang diberikan pihak LKMS kurang merespon nasabah mengenai konsultasi pembiayaan. Sedangkan dalam pelayanan *reliability* (keandalan), pihak LKMS kurang memperhatikan waktu dalam menjalankan prosedur yang ada.

Dalam hal pembiayaan, pembiayaan dalam LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember pada kegiataannya sudah memenuhi beberapa prinsip syariah diantaranya prinsip *adl* (keadilan), *tawazun* (keseimbangan), *maslahah* (kebaikan), dan tidak mengandung unsur yang dilarang syariah (*gharar*, *riba*, *maysir*, *zhulm*, *risywah*, dan objek haram).¹⁰⁵

Berdasarkan hasil penelitian tersebut setara dengan teori prinsip kegiatan pembiayaan yaitu prinsip *adl* (keadilan), *tawazun* (keseimbangan), *maslahah* (kebaikan), universalisme (alamiah), dan tidak mengandung unsur yang dilarang syariah (*gharar*, *riba*, *maysir*, *zhulm*, *risywah*, dan objek haram). Hanya saja dalam LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember kurang menerapkan prinsip universalisme (alamiah).

Ada juga yang menjelaskan bentuk-bentuk pelayanan menurut Moenir yakni pelayanan lisan, pelayanan tulisan, dan pelayanan perbuatan.¹⁰⁶ Dimana dalam LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember melakukan pelayanan lisan dan pelayanan perbuatan saja tanpa melakukan pelayanan tulisan yang

¹⁰⁵ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Edisi Kedua (Depok: Kencana, 2009), 346.

¹⁰⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Cet. Ke-11 (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 257.

mengakibatkan nasabah dapat melontarkan pendapatnya dengan tidak diperkuat dengan tulisan. Akhirnya terjadi ketidaksinambungan antara karyawan dan nasabah BWM.

Pelayanan lisan dan pelayanan perbuatan yang telah diaplikasikan kepada nasabah semisal karyawan yang setiap minggunya melaksanakan pertemuan yang disebut HALMI. Dimana terjadi percakapan dan tingkah laku antar karyawan dan nasabah BWM yang menjadikan suatu bentuk pelayanan tersebut.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam implementasi pelayanan pembiayaan LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember masih kurang baik. Dari dimensi pelayanan, LKMS ini masih belum memenuhi kepuasan nasabah dalam hal *responsiveness* dan *reliability*, tidak melakukan prinsip universalisme, dan tidak melakukan bentuk pelayanan tulisan sebagai penguat dari apa yang sudah didapatkan pada bentuk pelayanan lisan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Khairiah Alfiandri yang berjudul Standar Pelayanan Syariah pada Bank Wakaf Mikro Syariah Fajar Pelita Harapan Cabang Perawang,¹⁰⁷ yang menyatakan bahwa pihak LKMS Fajar Pelita Harapan memberikan etika khusus yang mana nasabah mendapat pengetahuan seperti jenis-jenis transaksi yang diperbolehkan serta pelayanan yang beretika seharusnya sehingga membuat nasabah merasa puas dalam hal ini.

¹⁰⁷ Khairiah Alfiandri, "Standar Pelayanan Syariah pada Bank Wakaf Mikro Syariah Fajar Pelita Harapan Cabang Perawang", (Skripsi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, 2020).

2. Kepuasan nasabah atas implementasi pelayanan pembiayaan di LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember

Implementasi pelayanan pembiayaan pada LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember sudah sesuai dengan standar pelayanan yang dimiliki oleh BWM salah satunya yaitu pembuatan perencanaan. Yang dimaksud dengan pembuatan perencanaan yaitu mulai dari tahap permohonan pembiayaan sampai dengan tahap pemberian fasilitas atau perpanjangan pembiayaan. Dengan pelayanan yang baik akan membuat nasabah merasa di istimewa, dan dengan memperhatikan kebutuhan nasabah, nasabah akan merasa senang sehingga akan memberikan kepuasan terhadap nasabah.

Dalam faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menurut Rambat Lupiyoadi antara lain kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya,¹⁰⁸ LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember sudah mengimplementasikan faktor tersebut dengan baik. Sehingga nasabah merasa puas atas faktor faktor yang telah disampaikan oleh karyawannya.

Faktor dari kualitas produk yang diterima oleh nasabah merupakan kepuasan yang mendukung dimana produk yang ada di LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember sudah memberikan poin baik kepada nasabah terkait produk bisnis yang ada. Biaya yang juga merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah mendapatkan poin baik pula karena tidak adanya pungutan biaya lain dalam proses pembiayaan.

¹⁰⁸Ahmad Khusaini, "Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta", (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, 2016), 26-27.

Kepuasan nasabah dapat dilihat dari pernyataan Ketua HALMI Al Hidayah bahwa pembiayaan yang disalurkan oleh BWM merupakan pembiayaan yang sangat bermanfaat dan sangat membantu bagi kita rakyat yang menengah ke bawah dikarenakan pada BWM tidak meminjamkan pembiayaan dengan bunga.

Maksud kepuasan nasabah merupakan penilaian nasabah atas penggunaan suatu produk atau layanan, dibandingkan dengan ekspektasi sebelum digunakan. Jadi apabila kinerja dibawah harapan, maka nasabah akan kecewa. Sebaliknya pun apabila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan puas. Terdapat beberapa aspek kepuasan nasabah menurut Wilkie diantaranya yaitu *expectation* (harapan), *performance* (kinerja), *comparison* (perbandingan), *confirmation or disformation*, dan *discrepancy* (ketidaksesuaian).¹⁰⁹

Hasil dalam penelitian ini diperkuat dengan teori tersebut, dimana hasil penelitian ini menjelaskan bahwa aspek kepuasan nasabah pada LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember ini pada elemen *expectation* (harapan), bahwa layanan produk yang diberikan BWM sudah memenuhi harapan nasabah, misalnya pihak BWM melayani dengan baik nasabah yang akan mengajukan pembiayaan dan tidak adanya bunga dalam pengambilan pembiayaan, dan hal itu sesuai keinginan nasabah karena nasabah tidak terbebani dengan adanya tambahan biaya. Pada *performance* (kinerja), nasabah menyadari kegunaan produk aktual dan kinerja produk sebagai dimensi yang penting bagi nasabah.

¹⁰⁹ Novia Hardiyanti Putri, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang PandanWangi Balikpapan", *Psikoborneo*, Vol. 4, 2 (2016), 278.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja pada BWM sudah cukup baik dan diterima oleh harapan nasabah. Dimana dari segi faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang mengenai kualitas produk dan juga biaya yang tidak ada pungutan administrasi pembiayaan. Sementara pada elemen *comparison* (membandingkan), bahwa sudah setara atau sebanding dengan harapan dan kinerja pada BWM. *Confirmation or disconfirmation* pada BWM termasuk *confirmation* dimana nilai yang diharapkan sesuai dengan kinerja produk yang sebenarnya. *Discrepancy* (ketidaksesuaian) bahwa pada BWM termasuk *positive disconfirmation*, dimana kinerja aktual BWM berada di atas level harapan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nistya Mutiara yang berjudul Pengaruh *Brand Image*, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di Lembaga Keuangan Mikro Syariah yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan pada nasabah baik (positif).

Untuk menguatkan penelitian ini, berikut Tabel 4.4 menunjukkan jumlah nasabah LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember sejak 2018 hingga 2021 yang mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hanya saja di tahun 2020 mengalami penurunan nasabah karena pandemi Covid-19.

Tabel 4.4
Perkembangan Jumlah Nasabah
LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember

Jumlah	2018	2019	2020	2021
KUMPI	29	84	46	64
Halmi	6	22	11	14
Nasabah	145	420	235	320

Sumber: Wawancara Ilfi Nurdina, Staf Administrasi Pembukuan (16 Februari 2021)

Selain itu, berdasarkan data Kantor OJK Jember, kinerja keuangan LKMS-BWM Al Azhar Jember menunjukkan stabil dengan arti tidak mengalami penurunan di tahun 2019. Di tahun 2020 kinerja keuangan LKMS-BWM Al Azhar Jember mengalami penurunan yang sangat drastis dikarenakan pandemi Covid-19.

Jumlah nasabah yang berkurang di tahun 2020 akibat pandemi Covid-19 sangat berpengaruh terhadap LKMS-Bank Wakaf Mikro, dikarenakan tidak boleh adanya penambahan nasabah selama pandemi dari surat edaran yang diberikan oleh pusat.¹¹⁰

Tabel 4.5
Kinerja Keuangan LKMS-BWM Al Azhar Jember

	2019			2020		
	30 April	31 Agustus	31 Desember	30 April	31 Agustus	31 Desember
Kas	1.796.000	1.979.100	20.029.700	33.890.300	18.005.400	9.089.000
Tabungan pada Bank	46.507.942	59.365.630	28.047.440	84.264.489	241.198.513	232.292.375
Piutang/ Pembiayaan Lainnya	169.000.000	178.180.000	219.825.000	199.480.000	119.790.000	121.730.000

¹¹⁰ A Mujtaba Rodhi, *Wawancara*, Jember, 11 Februari 2021.

Sisa Hasil Usaha Tahun Berjalan	4.361.868	17.087.252	33.144.507	2.577.577	(3.450.371)	4.297.519
---------------------------------	-----------	------------	------------	-----------	-------------	-----------

Sumber: Kantor OJK Jember Tahun 2021, Diolah

Berdasarkan Tabel 4.4 dan 4.5 yang menjelaskan tentang jumlah nasabah dan kinerja keuangan LKMS-BWM Al Azhar Jember bisa disimpulkan bahwa pada tabel jumlah nasabah tahun 2019 diartikan stabil karena mengalami peningkatan dan berpengaruh terhadap kinerja keuangan LKMS-BWM Al Azhar Jember. Dimana pada tabel kinerja keuangan diatas bisa dilihat adanya perubahan pada kolom piutang/pembiayaan lainnya.

Pada tabel jumlah nasabah tahun 2020 mengalami penurunan yang sangat drastis dikarenakan pandemi Covid-19 dan berpengaruh pada Tabel 4.5 di kolom tabungan pada bank. Dimana mempunyai jumlah yang banyak dari tahun sebelumnya dikarenakan tidak adanya penyaluran pembiayaan terhadap nasabah sebab adanya pandemi Covid-19 yang memungkinkan nasabah tidak bisa mengangsur pembiayaan.

Dengan demikian, secara keseluruhan, pembahasan temuan penelitian ini dirangkum oleh Tabel 4.6.

Tabel 4.6
Rangkuman Pembahasan Temuan

Kajian Teori/ Penelitian Terdahulu	Temuan	Analisis
Zeithaml, yang dikemukakan Parasuraman dan Berry	Menerapkan <i>tangible</i> , <i>assurance</i> dan <i>empathy</i> Kurang menerapkan <i>responsiveness</i> dan <i>reliability</i>	Menunjukkan bahwa dalam teori tersebut kurang menjalankan kualitas layanan dengan sepenuhnya
Kasmir	Prinsip <i>adl</i> , <i>tawazun</i> , <i>masalah</i> dan tidak mengandung hal yang dilarang syariah	Setara dengan teori tersebut

Moenir	Menerapkan pelayanan lisan dan perbuatan Tidak menerapkan tulisan	Menunjukkan bahwa dalam teori tersebut belum menjalankan bentuk pelayanan dengan sepenuhnya
Khairiah Alfiandri	Jenis-jenis transaksi yang diperbolehkan dalam syariah	Menunjukkan bahwa dalam penelitian tersebut sama dalam pelayanan pembiayaan yakni jenis transaksi
Rambat Lupiyoadi	Faktor kualitas produk, pelayanan, emosional, harga dan biaya	Menunjukkan bahwa dalam teori tersebut sudah menjalankan dengan baik
Wilkie	Aspek kepuasan nasabah: <i>expectation, performance, comparison, confirmation or disformation</i> dan <i>discrepancy</i>	Menunjukkan bahwa dalam teori tersebut sudah memenuhi harapan nasabah
Nistya Mutiara	<i>Brand image</i> , kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah	Menunjukkan bahwa dalam penelitian tersebut nasabah sama memenuhi kepuasan nasabah

Sumber: Data diolah



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan, penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi pelayanan pembiayaan LKMS-Bank Wakaf mikro Al Azhar Jember kurang baik dan membutuhkan pelayanan yang lebih baik lagi. Dimana dari segi dimensi pelayanan yang tidak melakukan pelayanan *responsiveness* dan *reliability*, prinsip pembiayaan yang tidak melakukan prinsip universalisme, dan bentuk pelayanan yang tidak melakukan bentuk pelayanan tulisan sebagai penguat dari apa yang sudah didapatkan pada bentuk pelayanan lisan.
2. Kinerja pada BWM sudah cukup baik dan diterima oleh harapan nasabah. Dimana dari segi faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang mengenai kualitas produk dan juga biaya yang tidak ada pungutan administrasi pembiayaan. Sementara pada elemen *comparison* (membandingkan), bahwa sudah setara atau sebanding dengan harapan dan kinerja pada BWM. *Confirmation or disconfirmation* pada BWM termasuk *confirmation* dimana nilai yang diharapkan sesuai dengan kinerja produk yang sebenarnya. *Discrepancy* (ketidaksesuaian) bahwa pada BWM termasuk *positive disconfirmation*, dimana kinerja aktual BWM berada di atas level harapan.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian di LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember, penulis ingin memberikan saran sebagai berikut:

1. Saran kepada LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember untuk memperhatikan dan menyediakan faktor eksternal seperti fasilitas, khusus pada nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan di LKMS-BWM Al Azhar Jember.
2. Saran dari LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember kepada peneliti semoga kedepannya mahasiswa yang mengajukan penelitian di LKMS-BWM Al Azhar bisa memberikan sanggahan dan pendapat yang baik untuk lembaga.
3. Saran dari saya untuk peneliti selanjutnya, dapat melakukan penelitian yang lebih spesifik lagi dalam pelayanan pembiayaan terhadap kepuasan nasabah yang mana dapat mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan pembiayaan terhadap kepuasan nasabah pada LKMS-BWM Al Azhar Jember.

IAIN JEMBER

DAFTAR PUSTAKA

- Partanto, Pius A & M. Dahlan Al Barry. 1994. *Kamus Ilmiah Populer*. Surabaya: Arkola.
- Fordebi, Adesy. 2017. *Ekonomi dan Bisnis Islam Seri Konsep dan Aplikasi Bisnis Islam*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Antonio, Muhammad Syafii. 2001. *Bank Syariah: dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Arief, Muhtosim. 2005. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Departemen Pendidikan & Kebudayaan. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Hartanto, Dicki. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Kasmir. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir. 2018. *Pemasaran Bank*, Edisi Revisi. Jakarta: Kencana.
- Kotler, Philip & Keller Kevin Lane. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maryanto, Suprianto. 2011. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi.
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muni, Joao. 2019. *Aspek-aspek Desentralisasi Teori dan Aplikasi State Border Governance Timor Leste – Indonesia*. Jakarta: Qiara Media.
- Nadrattuzaman, Muhammad. 2013. *Produk Keuangan Islam*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Prastowo, Andi. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

- Soedrajat, Irawan D. 2018. SOP & SOM LKM Syariah-Bank Wakaf Mikro Laznas BSM Umat. Materi presentasi dalam Seminar Nasional Pelatihan Pengelolaan LKMS-BWM yang diselenggarakan pada 10 Oktober 2018, di Bogor.
- Soemitra, Andri. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Edisi Kedua. Depok: Kencana.
- Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cet III. Bandung: Alfabeta.
- Suwendra, I Wayan. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan*. Bandung: Nilacakra.
- Tim Penyusun. 2017. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.
- Tjiptono, Fandi. 2015. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Ahzim, Muhammad Fahmil Fauzil. 2018. "Analisis Pelayanan Pembiayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya." Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Surabaya.
- Alfiandri, Khairiah. 2020. "Standar Pelayanan Syariah pada Bank Wakaf Mikro Syariah Fajar Pelita Harapan Cabang Perawang." Skripsi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru.
- Bisono, Demara Helsya. 2017. "Analisis *Service Excellence Front Liner* pada Pelayanan Bank BRI Unit Wagir Malang." Tesis, Universitas Muhammadiyah Malang, Malang.
- Fernos, Jhon & Yosef Eka Putra. 2013. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Mega Syariah Padang." Diakses dari <https://osf.io/y2baf/> pada...(11 September 2020)
- Handayati, Ratna. 2016. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen di Pong-Pong Cafe Lamongan. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akutansi*, 1(3): 171-180.
- Irnia, Fatmawati. 2016. "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Lembaga Keuangan Mikro Syariah." Skripsi, IAIN Salatiga, Salatiga.
- Khusaini, Ahmad. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta." Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Muharomah, Laelatul. 2017. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Produk Pembiayaan Murabahah di BMT Natijatul Umat Babadan Ponorogo". Skripsi, IAIN Ponorogo, Ponorogo.

- Mutiara, Nistya. 2015. "Pengaruh Brand Image, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di Lembaga Keuangan Mikro Syariah." Skripsi, IAIN Salatiga, Salatiga.
- Perwira, Iwan. 2018. Pengaruh Model Antrian terhadap Kepuasan Nasabah pada PT BPR Pataru Laba di Kabupaten Gowa. *Ecosystem*, 18 (2): 1096-1104.
- Putri, Novia Hardiyanti. 2016. Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Pandan Wangi Balik Papan. *Psikoborneo*, 4(2): 278-285.
- Ramadhan, Fitri, Noor Hidayati, dan Setio Utomo. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi pada Office Coffee Banjarmasin. *Smart Business Journal*, 1 (1).
- Rakhman, Wahibur. 2016. Pengaruh Biaya, Ansuran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus. *Iqtishadia: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam*, 9(2): 326-251.
- Romdhoni, Abdul Haris & Dita Ratnasari. Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, dan Religiusitas terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 4 (2): 136-147.
- Sakinah, Nurul. 2020. "Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Pembiayaan Mikro pada Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang." Skripsi, IAIN Parepare, Pinrang.
- Syairozi, Muhammad. 2016. "Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menabung di LKMS Hubbul Wathon Sumowono Semarang." Skripsi, IAIN Salatiga, Salatiga.
- Ula, Ahmad Mutamimul. 2016. "Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan dan Produk Pembiayaan Mikro di Pegadaian Syariah." Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta.
- Wahab, Wirdayani. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2 (1): 51-66.
- Widodo, Achmad Gangsar & Riandadari, Dyah. 2017. Analisis Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Dealer Motor Honda Kediri dengan Metode Quality Function (QFD). *Jurnal Pendidikan Teknik Mesin*, 6 (11): 94-104.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M Agus Syarif Toyib

NIM : E20171050

Prodi/Jurusan : Perbankan Syariah/Ekonomi Islam

Alamat : Jl. Letjen Suprpto GG.XXII.2.A RT/RW 001/001 Kebonsari,
Sumpersari, Jember.

Menyatakan bahwa, skripsi yang berjudul **“Implementasi Pelayanan Pembiayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) Bank Wakaf Mikro (BWM) Al Azhar Jember”** adalah benar-benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan di dalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Dengan demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana semestinya.

Jember, 02 Juni 2021



M Agus Svarif Toyib
NIM. E20171050

Lampiran-lampiran

1) Matrik Penelitian

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Rumusan Masalah	Metode Penelitian
Implementasi Pelayanan Pembiayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) Bank Wakaf Mikro (BWM) Al Azhar Jember	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pembiayaan 2. Kepuasan nasabah 	<ol style="list-style-type: none"> a. Keahlian/pengetahuan b. Kerjasama c. Kualitas layanan a. Kesesuaian harapan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Primer <ol style="list-style-type: none"> a. Wawancara Pengawas, Pengurus, Manajer, Supervisor, Kasir. 2. Data Sekunder <ol style="list-style-type: none"> a. Dokumentasi b. Buku-Buku c. Internet d. Sumber tertulis lainnya <p>Pembantu umum/Nasabah</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana implementasi pelayanan pembiayaan di LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember 2. Bagaimana kepuasan nasabah atas implementasi pelayanan pembiayaan di LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif 2. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (<i>field research</i>) 3. Metode pengumpulan data <ol style="list-style-type: none"> a. Wawancara b. Observasi c. Dokumentasi 4. Analisis data <ol style="list-style-type: none"> a. Reduksi data b. Penyajian data c. Penarikan kesimpulan

2) Formulir Pengumpulan Data

PEDOMAN WAWANCARA

Bagaimana sejarah berdirinya LKMS-BWM Al Azhar Jember

Dimana letak Geografis LKMS-BWM Al Azhar Jember

Apa Visi dan Misi LKMS-BWM Al Azhar Jember

Bagaimana struktur organisasi beserta tugas dan tanggung jawab LKMS-BWM Al Azhar Jember

Aspek kerja LKMS-BWM Al Azhar Jember

Bagaimana implementasi pelayanan pembiayaan di LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar di Jember?

- a. Siapa yang berperan penting dalam pelayanan pembiayaan LKMS-BWM Al Azhar Jember
- b. Bagaimana prosedur, skema pelayanan pembiayaan LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember

Bagaimana kepuasan nasabah atas implementasi pelayanan pembiayaan di LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember?

- a. Bagaimana demografi nasabah LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember
- b. Produk dan akad LKMS-Bank Wakaf Mikro Al Azhar Jember
- c. Apakah kepuasan nasabah sudah tercapai

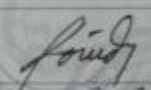
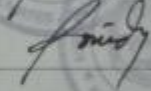



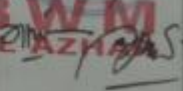
JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

NAMA : M Agus Syarif Toyib

NIM : E20171050

JUDUL : Implementasi Pelayanan Pembiayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) Bank Wakaf Mikro (BWM) Al Azhar Jember

NO	HARI/TANGGAL	JURNAL KEGIATAN	TANDA TANGAN
01	18 Januari 2021	Melakukan observasi di LKMS-BWM Al Azhar Jember.	
02	17 Februari 2021	Menyerahkan surat ijin penelitian di LKMS-BWM Al Azhar Jember	
03	25 Januari 2021	Melakukan pengambilan data-data, dokumen-dokumen, dan sebagainya yang dapat membantu proses penelitian di LKMS-BWM Al Azhar Jember	
04	09 Februari 2021	Wawancara kepada M. Yanuar Rifky (Pembantu Umum LKMS-BWM Al Azhar Jember)	
05	11 Februari 2021	Wawancara kepada Akhmad Mujtaba Rodhi (Pengurus LKMS-BWM Al Azhar Jember)	
06	15 Februari 2021	Wawancara kepada Dra. Annisah Arifiana, A. Syarif Hidayatullah (Manajer, Pengawas LKMS-BWM Al Azhar Jember)	

3) Foto





4) Surat Keterangan

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 1 Mangli, Telp. (0331) 487550 Fax. (0331) 472005, Kode Pos: 68136
Website : www.http://febi.iain-jember.ac.id e-mail : febi.iainjbr@gmail.com

Nomor : B-059/In.20/7.d/PP.00.9/02/2021 17 Februari 2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Yth. Kepala LKMS-Bank Wakaf Mikro Al-Azhar Jember
Jl. Wolter Monginsidi no. 94 Gg. Pesantren Kel. Tegai Besar Kec. Kaliwates Kab.
Jember

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


Nama : M Agus Syarif Toyib
NIM : E20171050
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Pelayanan Pembiayaan terhadap Kepuasan Nasabah di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Abdul Rokhm





KOPERASI
LEMBAGA KEUANGAN MIKRO SYARIAH AL AZHAR JEMBER
DESA TEGAL BESAR, KECAMATAN KALIWATES
BADAN HUKUM NO : 009689/BH/M.KUKM.2/IX/ 2018
TANGGAL 21 SEPTEMBER 2018
ALAMAT : JL. WOLTER MONGINSIDI Gg. PESANTREN 94
KAUMAN MUKTISARI TEGAL BESAR KALIWATES JEMBER

Nomor 48/LKMS.A/03/2021
Hal Surat Keterangan Selesai Penelitian

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama AKHMAD MUJTABA RODHI
Jabatan KETUA LKMS BWM AL AZHAR JEMBER
Alamat Pondok Pesantren Al Azhar Jember, Kauman Muktisari Rt 002 Rw 024

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas

Nama M. AGUS SYARIF TOYIB
NIM E20171050
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah
Universitas IAIN Jember

Telah selesai melakukan penelitian di LKMS BWM Al Azhar Jember yang berada di Dusun Kauman Muktisari RT 002 RW 024 Kelurahan Tegal Besar Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember selama 2 [dua bulan] bulan, terhitung mulai tanggal 20 Januari 2021 sampai dengan 03 Maret 2021 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul

IMPLEMENTASI PELAYANAN PEMBIAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH [LKMS] BANK WAKAF MIKRO [BWM] AL AZHAR JEMBER

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya

Jember, 03 Maret 2021

Ketua

AKHMAD MUJTABA RODHI

BIODATA PENULIS



Nama : M Agus Syarif Toyib
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 02 Juni 1998
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alama : Jl. Letjen Suprpto GG.XXII/2.A RT/RW 001/001
Kebonsari, Sumbersari, Jember
Agama : Islam
No Hp : 0822337604149
Alamat E-mail : muhammadsyarif544@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

SD/MI : SDN Kepatihan 07
SMP/MTs : MTs Al Azhar Jember
SMA/MA : SMA Plus Al Azhar Jember
Perguruan Tinggi : IAIN Jember