

Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Simpan Pinjam di BMT UMS Safinatunnajah

Rian Kurniawan¹⁾, Septriau Putra Abadi²⁾, Bahrul Maani³⁾, Eja Armas Hardi⁴⁾, Sucipto⁵⁾
^{1,2,3,4,5} Ekonomi Syariah Konsentrasi Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah, Fakultas Pascasarjana,
Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
*Email korespondensi: riank4126@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara melayani kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah tergantung dari apa yang dirasakan nasabah, sehingga nasabah memberikan tanggapan positif maupun negatif terhadap BMT tersebut. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode wawancara dan pengamatan lapangan, sedangkan sifat penelitian ini bersifat kualitatif, yaitu menggambarkan tentang layanan simpan pinjam di BMT UMS Safinatunnajah. Hasil penelitian berkenaan dengan kepuasan nasabah di BMT UMS Safinatunnajah sebagian nasabah merasakan kepuasan terhadap layanan jasa simpan pinjam mudharabah. Yang diberikan oleh BMT UMS Safinatunnajah. Hal ini disebabkan pihak BMT UMS Safinatunnajah melaksanakan jasa simpan pinjam mudharabah sesuai syariah dengan menggunakan bagi hasil sehingga dalam pelaksanaannya tidak mengandung ghoror, maisir judi ataupun riba serta unsur-unsur yang bertentangan dengan syariat Islam.

Kata kunci : *kepuasan nasabah, layanan simpan pinjam*

Saran sitasi: Kurniawan, R., Abadi, S. P., Maani, B., Hardi, E. A., & Sucipto. (2022). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Simpan Pinjam di BMT UMS Safinatunnajah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(03), 2657-2660. doi: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6556>

DOI: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6556>

1. PENDAHULUAN

Baitul Maal Watamwil (BMT) adalah suatu lembaga sumber daya masyarakat, yang didiri kan dan di kembangkan oleh masyarakat. terutama pada awal pen dirian nya, biasanya dilakukan dengan menggunakan dana atau modal dari masyarakat setempat itu sendiri. Pendirian Baitul maal watamwil (BMT) memang cukup banyak dibantu oleh pihak luar masyarakat lokal tetapi hal itu lebih bersifat konsepsional. Pada umumnya dari lembaga atau asosiasi yang peduli. Baitul maal watam wil (BMT). Adalah suatu pemberdayaan ekonomi rakyat (Amalia, 2009); (Gina & Effendi, 2015). Baitul maal watamwil (BMT) berupaya membantu pengembangan usaha mikro dan usaha kecil, terutama bantuan permodalan untuk melancarkan usaha masyarakat dalam suatu permodalan tersebut. yang bisa dikanal dengan istilah pembiayaan (*financing*) dalam khazanah keuangan modern, maka Baitul maal watamwil (BMT) juga berupaya menghimpun dan menyalur kan dana,

(Muhamad, 2014) terutama sekali berasal dari masyarakat lokal di sekitarnya.

Menurut pengertian istilahnya Baitul maal watamwil (BMT) melaksana kan dua jenis kegiatan yaitu bait al-maal. dan bait at- tamwil sebagai bait al-maal, berfungsi sebagai pengembangan amanah, serupa dengan amil zakat, menyalurkan bantuan dana secara langsung kepada pi hak. yang berhak membutuhkan. Sedangkan bait attam wil. Berfungsi sebagai suatu lembaga keuangan syariah yang melakukan upaya penghimpunan dana dan penyaluran dana berdasarkan prinsip syariah (Mulia, 2019); (Muhamad, 2014).

Dalam pelayanannya Baitul maal watamwil (BMT) dituntut harus mengedepan kan kepuasan para nasabah nya, sehingga akan terjadi kemajuan dalam pelayanan terhadap nasabah dan akan memberikan dampak yang positif terhadap kelangsungan karena dengan terciptanya layanan yang bagus serta ditunjang dengan kualitas yang baik maka Baitul maal watamwil

(BMT) akan dapat diperhitungkan di level nasional sebagai lembaga keuangan yang mandiri dan dapat mengangkat perekonomian masyarakat.

Masyarakat merupakan sebagai salah satu faktor yang membuat kemajuan lembaga keuangan ini adalah dapat bersaing di tengah kompetisi dari lembaga keuangan lain. Sebagai usaha untuk mempertahankan nasabahnya, lembaga keuangan harus bisa memilih mana bentuk kebijakan maupun teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang di tetapkan. Hal tersebut akan mempengaruhi ketepatan, keakuratan, kemampuan dan kecepatan lembaga keuangan dalam memberi pelayanan terhadap nasabahnya. pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan mencerminkan baik tidaknya lembaga keuangan tersebut dimata masyarakat atau nasabah.

Kepuasan nasabah sangat berpengaruh terhadap kinerja pada sebuah lembaga keuangan, karena nasabah mengharapkan produk yang kita berikan akan memberikan rasa aman dan nyaman di hati nasabah. (Daryanto, 2014) Kepuasan merupakan gambaran perbedaan antara harapan dan kinerja (yang nyata diterima). Apabila harapan tinggi sementara kinerja melebihi dari yang diharapkan, kepuasan akan meningkat karena harapan yang dimiliki konsumen para manajer harus secara tetap memonitor kemampuannya untuk memenuhi pembatas kepuasan yang semakin tinggi. Harapan nasabah dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasaran dan pesaingnya (Sakti, 2013). nasabah yang puas akan setia lebih lama, mereka bersedia merekomendasi perusahaan, mau membayar sesuai mutu yang disampaikan, mengatakan hal-hal positif dari perusahaan, dan jarang memperhatikan merek pesaing dan tidak sensitif terhadap harga. Menawarkan ide, produk atau jasa kepada perusahaan. Namun bila Nasabah yang tidak puas mereka akan kecewa, dengan kekecewaan itu pelanggan akan melakukan tindakan komplain atau tidak sama sekali melakukan apa-apa (diam) ((Priansa, 2017).

Dalam penelitian ini sistem kepuasan nasabah perlu didukung oleh kualitas produk sehingga bisa berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan. Namun terciptanya kepuasan pelanggan atau nasabah dapat menjadi kan hubungan antara penyedia jasa dengan nasabahnya menjadi harmonis, yang selanjutnya akan menciptakan loyalitas

pelanggan dan akhirnya menguntungkan bagi Baitul maal watamwil (BMT).

Keberlangsungan dan keberhasilan Baitul maal watamwil (BMT) juga banyak bergantung dengan kualitas pelayanan yang sesuai produk simpanan yang berkualitas. Maka nasabah akan merasa puas sehingga akan mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap BMT.. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis kepuasan nasabah terhadap layanan simpan pinjam lebih mendalam lagi yang ada di BMT UMS Safinatunnajah dan pada akhirnya penulis memutuskan untuk membuat judul penelitian mengenai.

2. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif Menurut Poerwandari (1998) dan melakukan wawancara langsung kepada sumbernya yaitu staf BMT UMS Safinatunnajah. Petaling jaya Muaro Jambi Penelitian kualitatif deskriptif yaitu suatu Subyek, fenomena, atau senting sosial yang akan dituang kan dalam tulisan yang bersifat naratif dan berusaha untuk menutur kan pemecahan masalah yang ada berdasar kan data-data.

Peneliti memilih observasi karena cara ini sesuai jika digunakan untuk mengkaji bagaimana proses dan perilaku pelayanan yang di lakukan oleh BMT UMS Safinatunnajah dalam menangani keluhan kepuasan dari nasabah. (Bungin, 2010). Karena dengan penggunaan metode ini saat melakukan penelitian seorang peneliti akan dituntut untuk cermat dalam melakukan pendengaran dan penglihatan. Se telah pengumpulan data, maka data yang diperoleh terlebih dahulu diseleksi menurut kelompok variabel-variabel tertentu dan di analisis melalui segi kualitatif, dengan teknik:

a. Analisis domain

Analisis domain pada umumnya dilakukan untuk memperoleh gambaran yang umum dan menyeluruh tentang situasi sosial yang diteliti atau objek penelitian. Hasilnya berupa gambaran umum tentang obyek yang diteliti, (Faisal, 1990, hal. 91) yang sebelumnya belum pernah diketahui. Analisis domain ini digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh dari lapangan penelitian secara garis besar nya yaitu mengenai masalah analisis kepuasan nasabah terhadap layanan simpan pinjam di Baitul Maal wa Tamwil (B MT) Usaha Mandiri Sejahtera (UMS) Safinatunnajah Petaling Jaya muara Jambi.

b. Analisis Taksonomi

Analisis taksonomi Setelah peneliti melakukan analisis domain, sehingga ditemukan domain-domain atau kategori dari situasi sosial tertentu, maka selanjutnya domain yang dipilih oleh peneliti (Faisal, 1990, hal. 98) dan selanjutnya ditetapkan sebagai fokus penelitian, perlu diperdalam lagi melalui pengumpulan data di lapangan.” Analisis taksonomi ini digunakan dalam analisis kepuasan nasabah terhadap layanan simpan pinjam di Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Usaha Mandiri Sejahtera (UMS) Safinatunnajah Petaling Jaya

c. Analisis Kompetenensial

Analisis kompetensial Pada analisis kompetensial, yang dicari untuk diorganisasikan dalam domain bukanlah keserupaan dalam domain, tetapi justru yang memiliki perbedaan atau yang kontras. Data ini di cari melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang terseleksi.” Analisis kompetensial ini digunakan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1

Jumlah nasabah di BMT UMS Safitanatunajah Petaling Jaya Muaro Jambi Tahun 2016-2018.

KATEGORI	TAHUN			%
	2016	2017	2018	
Pendiri	64	60	58	
Kelompok	3	5	7	100%
Nasabah	90	120	140	1000%
Calon nasabah	958	1.609	1,903	42.5%

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa jumlah nasabah yang ada di Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Usaha Mandiri Sejahtera (UMS) Safinatunnajah dapat dikatakan meningkat setiap tahunnya dengan meningkatnya nasabah dari tahun 2016-2018 dapat juga di artikan bahwa kepuasan nasabah pun meningkat. Dengan meningkatnya jumlah nasabah dapat di artikan kinerja yang dilakukan pihak Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Usaha Mandiri Sejahtera (UMS) Safinatunnajah ini sudah mencapai harapan nasabah untuk mencapai kepuasan nasabah sehingga produknya .kepuasan nasabah tidak hanya dilihat dari jumlah dengan jumlah nasabah setiap tahunnya, penulis juga melakukan wawancara kepada nasabah. Berikut beberapa data

nasabah yang masih aktif di Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Usaha Mandiri Sejahtera (UMS) Safinatunnajah dapat dikatakan meningkat setiap tahunnya dengan meningkatnya nasabah dari tahun 2017-2019 dapat juga di artikan bahwa kepuasan nasabah pun meningkat. Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Simpan Pinjam Di Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Usaha Mandiri Sejahtera (UMS) Safinatunnajah Petaling Jaya.

Tabel 2

Daftar Nama Nasabah di UMS Safinatunnajah Petaling Jaya

No	NAMA	ALAMAT
1	Patriana	Jl.sumber Agung Rt.18 kec.Sungai Gelam
2	Siti kholyah	Jl.sumber Agung Rt.10 kec.Sungai Gelam
3	Siti mukaromah	Jl.sumber Agung Rt.21 kec.Sungai Gelam
4	Sarwini	Jl.sumber Agung Rt.08 kec.Sungai Gelam
5	Jumila	Jl.sumber Agung Rt.10 kec.Sungai Gelam
6	Hj.munfaidah	Jl.sumber Agung Rt.13 kec.Sungai Gelam
7	Zakiah	Jl.sumber Agung Rt.16 kec.Sungai Gelam
8	Umayah	Jl.sumber Agung Rt.16 kec.Sungai Gelam
9	Listinigsi	Jl.sumber Agung Rt.10 kec.Sungai Gelam
10	Susi	Rt 20 PAL 27 kec.Sungai Gelam
11	Siti kalimah	Rt 20 PAL 28 kec.Sungai Gelam
12	Suwanti	Rt 20 PAL 27 kec.Sungai Gelam
13	Siti isti	Rt 20 PAL 27 kec.Sungai Gelam
14	Lukluantu	Rt 3 PAL 27 kec.Sungai Gelam
15	Warsini	Rt 34 PAL 27 kec.Sungai Gelam
16	Nur istiqomah	PAL 27 kec.Sungai Gelam
17	Trinem	Rt 20 PAL 28 kec.Sungai Gelam
18	Farmiyati	Rt 35 PAL 28 kec.Sungai Gelam
19	Murwati	Rt 20 PAL 28 kec.Sungai Gelam
20	Sumiyati	Rt 22/08 kec.Sungai Gelam
21	Emi suparmi	Rt 22 pompa air kec.Sungai Gelam
22	Lusiani	Rt 23 pompa air kec.Sungai Gelam

Data di atas hanya beberapa nama nasabah yang diambil, sebenarnya masih banyak lagi nasabah yang aktif dalam KJKS (UMS) Safinatunnajah Sebagian nasabah tersebut dapat memberikan pendapat tentang pelayanan yang ada di Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Usaha Mandiri Sejahtera (UMS) Safinatunnajah Sehingga nasabah tersebut merasakan kepuasan

terhadap pelayanan yang di berikan oleh pihak Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Usaha Mandiri Sejahtera (UMS) Safinatunnajah. Kendala Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Usaha Mandiri Sejahtera (UMS) Safinatunnajah Dalam Memberikan Pinjaman Kepada Nasabah. Terlepas dari tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan pihak Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Usaha Mandiri Sejahtera (UMS) Safinatunnajah tentunya Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Usaha Mandiri Sejahtera (UMS) mengalami kendala dalam melayani nasabahnya. Menurut bapak Payuti mengatakan bahwa: Kendala yang kami alamin di mana pelaksanaan simpan pinjam ini ada pada nasabah yang sulit membayar angsuran, karena pihak kami tidak memaksakan nasabah untuk membayar angsuran dengan cepat, namun terkadang nasabah sengaja mengulur waktu dalam pembayar angsuran, padahal uang angsuran dari mereka akan diputar lagi bagi nasabah yang membutuhkan pinjaman.

4. KESIMPULAN

Dari uraian penjelasan dan analisis di atas sebagai hasil penelitian yang berkenaan dengan kepuasan nasabah terhadap layanan simpan pinjam di Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Usaha Mandiri Sejahtera (UMS) Safinatunnajah Petaling Jaya, maka sebagai upaya mengakhiri pembahasan penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut

Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Usaha Mandiri Sejahtera (UMS) Safinatunnajah Petaling Jaya selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya, dalam produk pinjamannya supaya nama tetap selalu percaya dengan produk jasa yang di berikan oleh pihak Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Usaha Mandiri Sejahtera (UMS) Safinatunnajah yang tidak akan merugikan mereka, sehingga usaha mikro nasabah dapat berkembang dengan baik dan nasabah tidak lagi berhubungan dengan rentenir bank konvensional yang menjerat mereka.

Kepuasan nasabah di Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Usaha Mandiri Sejahtera (UMS) Safinatunnajah Petaling Jaya cukup meningkat, dengan pelayanan yang sangat baik yang dapat diterima oleh masyarakat baik orang lain maupun nasabahnya sendiri, serta cara kerja karyawan yang terlibat di Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Usaha

Mandiri Sejahtera (UMS) Safinatunnajah selalu memberikan kenyamanan kepada nasabahnya, sehingga nasabah percaya dengan jasa yang ada di Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Usaha Mandiri Sejahtera (UMS) Safinatunnajah Petaling Jaya.

Kendala yang dialami Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Usaha Mandiri Sejahtera (UMS) Safinatunnajah dalam memberikan pinjaman adalah sulitnya menembus masyarakat yang lebih luas karena informasi yang terbatas sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengenal tentang jasa simpan pinjam di Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Usaha Mandiri Sejahtera (UMS) Safinatunnajah Petaling Jaya, dan masyarakat masih banyak yang berhubungan dengan rentenir maupun bank konvensional yang membuat nasabah terbebani dengan bunganya yang besar dan mengandung riba dalam pelaksanaannya.

5. REFERENSI

- Amalia, E. (2009). *Keadilan Distributif Ekonomi Islam*. Jakarta: Rajawali Press.
- Bungin, B. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif : Aktualisasi Metodologis Ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Press.
- Daryanto. (2014). *Konsumen dan Layanan Prima*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Faisal, S. (1990). *Penelitian Kualitatif Dasar-dasar dan Aplikasinya*. Malang: YA3.
- Gina, W., & Effendi, J. (2015). Program pembiayaan lembaga keuangan mikro syariah (LKMS) dalam peningkatan kesejahteraan pelaku usaha mikro (Studi kasus BMT Baitul Karim Bekasi). *Al-Muzara'ah*, 3(1), 34-43.
- Muhamad. (2014). *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mulia, R. A. (2019). Peranan Program Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal Wat Tamwil (Kjks Bmt) Dalam Pemberdayaan Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah Di Kota Padang. *Ensiklopedia Social Review*, 1(3), 290-299.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Sakti, A. (2013). Pemetaan Kondisi dan Potensi BMT (Baitul Maal Wat Tamwil): Kemitraan dalam rangka Memperluas Pasar & Jangkauan Pelayanan Bank Syariah kepada Usaha Mikro. *Al-Muzara'ah*, 1(1), 1-18.