

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Paparan data**

##### **a. Profil/sejarah**

Dalam bab ini akan di fokuskan dengan pembahasan hasil daripada penelitian tugas akhir ini. sebelum lebih jauh pembahasan hasil dari penelitian ada baiknya kita mengenal profil tempat penelitian terlebih dahulu. Koperasi Baitul Maal tanjung Paiton (BMT) adalah sebuah Koperasi Serba Usaha Syariah tergolong ke dalam risiko finansial yaitu risiko kredit, risiko pasar, risiko operasional, risiko konsentrasi dan risiko suku bunga pada buku bank.

Kantor BMT Tanjung bertempat di Desa Karanganyar Kecamatan Paiton Probolinggo tepatnya di Kantor Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pendirian ini berangkat dari keprihatinan alumni Pondok Pesantren Nurul Jadid terhadap sektor keuangan yang berjalan selama ini. Selain itu, terdapat banyak lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah yang masih belum memisahkan diri dari induknya (spend off) yang memberikan layanan dan akses yang mudah dijangkau oleh santri dan masyarakat sekitar.

Sehingga kekhawatiran para alumni akan transaksi yang dilakukan mengandung unsur riba dan sejenisnya. Faktor lain yang mendukung berdirinya lembaga tersebut adalah keinginan dan harapan para pendiri agar Koperasi BMT Tanjung menjadi sarana penunjang pengembangan dan

pelatihan untuk menyalurkan teori yang didapat di bangku kuliah bagi mahasiswa/i Program Studi Ekonomi Syariah dan Perbankan Syariah. Koperasi Baitul Maal wat Tamwil (BMT) Tanjung berdiri pada bulan Maret 2016. Adapun Visi, Misi dan BMT Tanjung

**Visi :**

Menjadi motor penggerak perekonomian rakyat menuju terwujudnya tatanan masyarakat yang sejahtera dan berkah

**Misi :**

- a. Menciptakan ekonomi Anggota berbasis syariah
- b. Memberikan layanan terbaik bagi Anggota
- c. Meningkatkan kemandirian dan kesejahteraan Anggota

**Tujuan :**

- a) Pemberdayaan ekonomi anggota melalui pendidikan dan pelatihan
- b) Peningkatan Kesejahteraan Anggota
- c) Memberikan kontribusi untuk kesejahteraan umat.

Itulah gambaran umum profil BMT Tanjung dan selanjutnya kita akan masuk kepada detail pembahasn Produk dan jasa yang di sediakan oleh BMT Tajung

**A. Produk dan jasa**

Dalam hal Praktik prodak dan jasa Baitul Maal secara esensi dan aplikasi sebenarnya adalah apa yang dicontohkan oleh Rosulullah SAW, dan secara formal mulai ada pada masa Khilafa Ar Rasyidin. Baitul Maal merupakan lembaga keuangan islam yang strategis dalam tatanan sistem ekonomi islam. Lemabaga ini banyak memberikan kontribusi dalam membangun perekonomian umat islam bahkan mampu menyejahterakan umat, Sejarah Islam menjadi saksi akan hal tersebut.

Dalam kesaksian sejarah kita dapat meliha peranan penting BMT syariah dalam menyejahterakan Umat. Dan berikut adalah hal hal penting yang harus di perhatikan dalam menjalankan sisstem pprodak dan jasa BMT

#### **B. Etika**

Etika merupakan tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Khusus untuk dunia perbankan masalah etika sangat perlu untuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang ke bank sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan yang maksimal. Agar nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya, setiap karyawan bank perlu memahami etika perbankan. Tanpa etika perbankan yang benar maka kemungkinan bank akan kehilangan nasabahnya.

Costumer service, menyapa dengan salam dan memberikan senyuman kepada nasabah yang datang. Dan Custumer service harus memiliki pemahaman produk (Produck Knowledge) yang akan dijual kepada nasabah

sehingga ketika nasabah bertanya mengenai produk di BMT Tanjung tersebut, maka customer service dapat memaparkan produk dengan jelas dan komplit baik itu kemudahan, keunggulan serta akad yang digunakan di BMT Tanjung. Dengan pemahaman produk yang baik Customer Service juga dapat melakukan Cross Selling terhadap produk lainnya yang dimiliki BMT.

Kemampuan lain yang dimiliki Customer service yaitu, mampu menerima complain dari nasabah dan cara menyelesaikannya, kemampuan berkomunikasi baik dalam telepon maupun bertemu langsung dengan nasabah serta keahlian lainnya. Dan sikap seorang teller ketika melayani nasabah yaitu dengan cepat, akurat tanpa ada kesalahan dalam meng-entry data transaksi nasabah ke komputer dan tanpa ada kesalahan lain, tanpa mengurangi rasa keramahan teller kepada nasabah. Selain itu dalam pelayanan prima (Service Excellent) juga diperlukan suatu standar penampilan bagi petugas, maupun perusahaan. Standar penampilan petugas diperlukan guna membangun keyakinan bagi nasabah dan image positif bagi perusahaan, meningkatkan pelayanan dan menjaga kepuasan pelanggan. Pelanggan merupakan asset yang sangat berharga dan harus tetap dipertahankan atau dijaga. Menurut pengamatan penulis sebagai sebuah lembaga keuangan syariah.

BMT Tanjung telah menerapkan sistem dan pelayanan yang baik. BMT Tanjung telah menggunakan sistem yang pada umumnya digunakan lembaga keuangan. Layanan yang diberikan kepada para nasabah sudah memiliki prosedur dan proses yang baik.



bahkan pelayanan di BMT Tanjung tidak hanya didalam kantor saja akan tetapi ada pelayanan jemput bola atau door to door bagi nasabah yang ingin menabung di BMT Tanjung. Hubungan kekeluargaan yang tercipta sangat baik antar karyawan maupun dengan pimpinan di atasnya.

Hanya saja ada beberapa kekurangan diantaranya, kurangnya pegawai untuk BMT Tanjung sehingga satu pegawai merangkap dua tugas sebagai customer service dan teller. Selain kurangnya pegawai, Kurangnya peralatan kantor seperti komputer juga menjadi koreksi karena pada umumnya dalam lembaga keuangan setiap teller dan customer service masing-masing memegang satu komputer, supaya pelayanan berjalan lebih nyaman dan cepat apabila terjadi antrian yang cukup banyak. Penggunaan seragam untuk karyawan supaya menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada BMT Tanjung, sehingga nasabah dapat terlayani dengan baik dan membuat nasabah puas dengan standar layanan yang ada dalam BMT Tanjung. Karena BMT Tanjung merupakan lembaga keuangan yang melaksanakan fungsi intermediasi keuangan (financial intermediary function) yaitu menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan.

Sehingga mempermudah masyarakat ekonomi bawah untuk dapat mengakses pembiayaan perbankan terutama berbasis syariah. Kegiatan menabung dan menyalurkan dana pembiayaan tentunya tidak lepas dari penetapan biaya tambahan pada awal transaksi atau administrasi, dan biaya administrasi yang terbilang kecil dan sama sekali tidak memberatkan

nasabah di BMT Tanjung. Selain ada layanan ada administrasi juga yang sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku serta kesepakatan bersama di BMT Tanjung untuk administrasi pembukaan tabungan biasa dikenakan Rp. 5000 dan untuk tabungan anggota tanpa biaya administrasi akan tetapi simpanan pokoknya Rp.200.000 sedangkan untuk administrasi pembiayaan 2% dari pinjaman. Dan menurut pengamatan penulis biaya administrasi di BMT Tanjung terbilang kecil dan sangat mudah dijangkau oleh masyarakat manapun, sehingga saat mencari nasabah sangat mudah sekali karena biaya administrasi yang relatif kecil.

### C. Sistem Operasional BMT

Sistem Operasional BMT berdasarkan prinsip syariah. Yang dimaksud dengan prinsip syariah yaitu:

- a) Terhindar dari Maisir (perjudian),
  - b) Terhindar dari Gharar (penipuan),
  - c) Terhindar dari Risywah (suap),
1. **Terhindar dari Riba (bunga)** yang dimaksud dengan terhindar dari maisir, gharar, risywah dan riba ialah tergantung akad yang digunakan oleh BMT Tanjung. untuk akad tabungan di BMT Tanjung menggunakan akad wadiah. Menurut Kasmir al-Wadiah merupakan titipan atau simpanan pada Bank Syariah. Prinsip al-wadiah merupakan titipan murni dari suatu pihak ke pihak lain, baik perorangan maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan

kapan saja bila si penitip menghendaki. Penerima simpanan disebut yad al-amanah yang artinya tangan amanah. Si penyimpan tidak bertanggung jawab atas segala kehilangan dan kerusakan yang terjadi pada titipan selama hal itu bukan akibat dari kelalaian atau kecerobohan yang bersangkutan dalam memelihara barangtitipan. Pengamatan penulis selama PKM di BMT Tanjung menggunakan akad wadiah yad dhamanah yang mana titipan tersebut dikelola kembali atau disalurkan dalam bentuk pembiayaan bagi anggota BMT Tanjung yang membutuhkan. Dan untuk penentuan bonus di BMT Tanjung bagi tabungan akad wadiah (SIUMMAT, SAHARA, SIDDIK, SIQURBAN, TAJIROH dan SIZARA) antara lain:

- a) Bonus merupakan kebijakan (hak proगतif) BMT Tanjung; dan
- b) Bonus tidak disyaratkan sebelumnya. Dari dua syarat tersebut bahwa bonus menjadi kebijakan bagi BMT Tanjung, sehingga besar kecilnya suatu bonus bukan ditentukan oleh nasabah/penitip (muwaddi). Dan bonus juga tidak ada perjanjian sebelumnya sehingga BMT Tanjung bebas dalam menentukan bonus untuk nasabah.

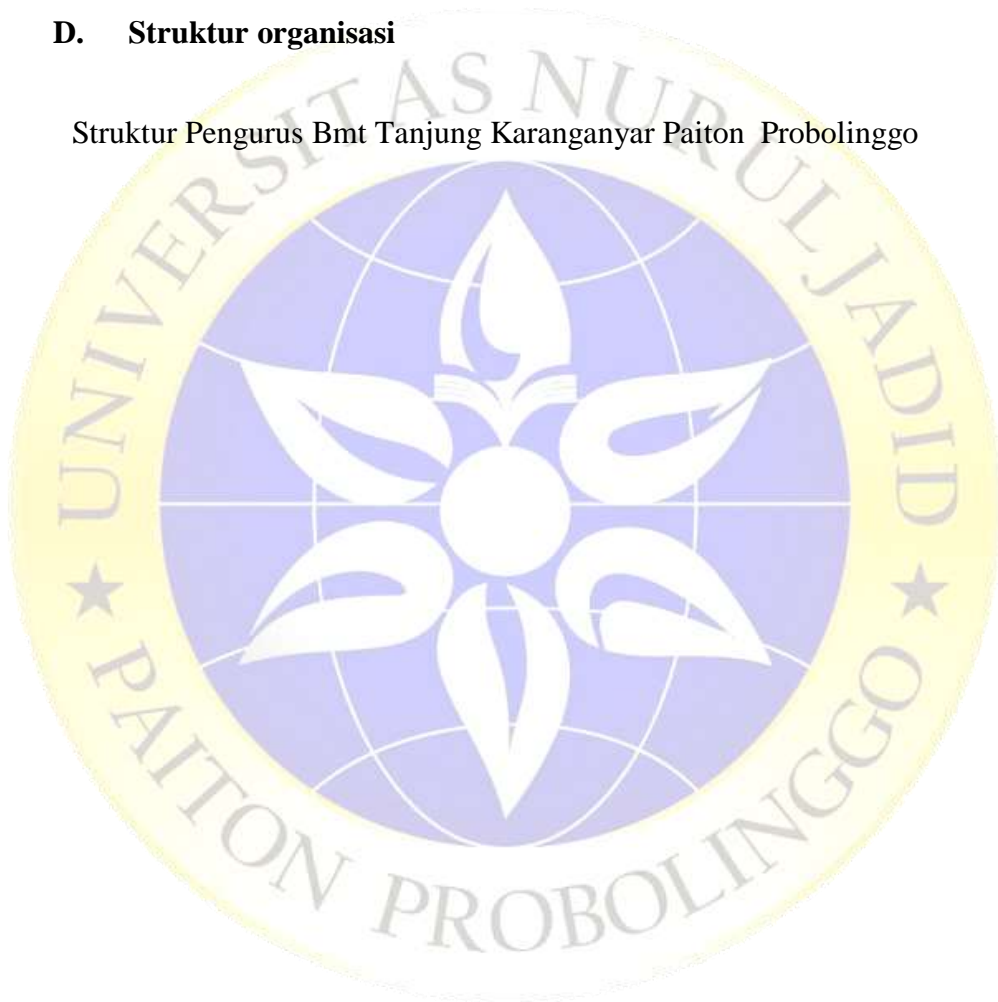
Dan keuntungan bagi nasabah penabung di BMT Tanjung adalah:

- 1) Aman dan transparan sehingga dengan mudah memantau dana setiapsaat.
- 2) Transaksi mudah selesai sesuai dengan syariah dan bebasriba.

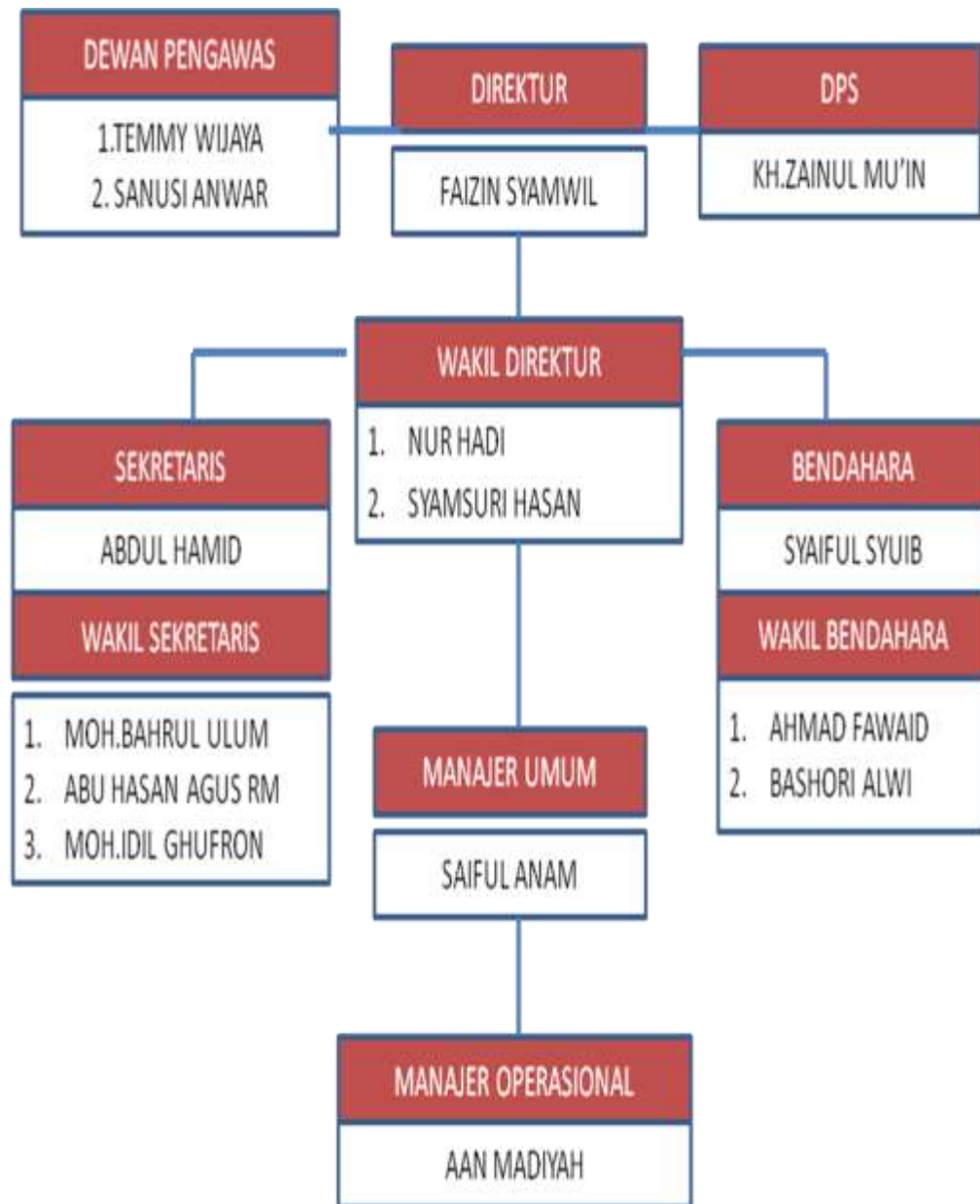
- 3) Bebas biaya administrasi bulanan.
- 4) Ikut membantu sesama umat (taawun).
- 5) Siap jempuitabungan. Beda lagi dengan Simpanan Anggota yang terdiri dari Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib, Simpanan Anggota tidak dapat ditarik selama menjadi anggota.

#### **D. Struktur organisasi**

Struktur Pengurus Bmt Tanjung Karanganyar Paiton Probolinggo







### Dewan Pengawas Syariah

Ketua : 1. KH Zainul Muin, Lc

### Badan Pengawas

Ketua : 1. Temmy Wijaya, MH

## 2. Sanusi Anwar, SE

### **PENGURUS**

Ketua : Faizin Syamwel

Wakil Ketua 1 : Syamsuri Hasan

Wakil Ketua 2 : Nur Hadi

Sekretaris : Abd Hamid

Wakil Sekretaris 1 : Abu Hasan Agus RM

Wakil Sekretaris 2 : Ahmad Fawaid

Bendahara : Syaiful Suib

Wakil Bendahar 1 : M Idhil Gufron

Wakil Bendahar 2 : Syaiful Anam

### **PENGELOLA**

Manajer : Syaiful Anam

Wakil Manajer : Aan Madiyah

1. Kepala Bid. Operasional :
  - a. Pembukuan/Akuntansi :
  - b. Layanan Nasabah :
  - c. Teller :

2. Kepala Bidang Pemasaran :
- a. Administrasi Pembiayaan :
- b. Staff Pemasaran :
- c. Staff Penagihan :

## **PENGURUS**

**Ketua** : Menjalankan tugas-tugas memimpin rapat anggota dan rapat pengurus, tugas-tugas kepemimpinan diantara anggota pengurus, membina kepemimpinan antara pengelola, ikut menandatangani surat-surat berharga serta surat-surat lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan keuangan BMT, menjalankan tugas yang diamanahkan oleh ketentuan AD/ART BMT, khususnya mengenai pencapaian tujuan, visi, misi, fungsi dan prinsip-prinsip dasar BMT

**Wakil Ketua 1** : Membantu Ketua untuk menangani Bidang Pemasaran, Pendidikan dan SDM (SOP Kelembagaan, SOP Kepegawaian, SOP Pemasaran/Penghimpun Dana, SOP Pembiayaan)

**Wakil Ketua 2** : Membantu tugas ketua untuk menangani Bidang Operasional (SOP Pengelolaan Usaha, SOP Manajemen Keuangan, SOP Akuntansi)

**Sekretaris:**

Wakil Sekretaris 1: Membantu tugas sekretaris untuk Menangani Bidang Pemasaran, Pendidikan dan SDM SOP Kelembagaan, SOP Kepegawaian, SOP Pemasaran/Penghimpun Dana, SOP Pembiayaan).

Wakil Sekretaris 2: Membantu tugas sekretaris untuk Menangani Bidang Operasional (SOP Pengelolaan Usaha, SOP Manajemen Keuangan, SOP Akuntansi

**Bendahara** : Melakukan catatan-catatan keuangan BMT, memverifikasi dan memberikan saran kepada ketua tentang berbagai situasi dan mengatur efektifnya pengamanan kekayaan, rekening bank atas nama BMT dan Komite Pembiayaan.

Wakil Bendahar 1 : Membantu tugas bendahara untuk menangani Bidang Pemasaran, Pendidikan dan SDM SOP Kelembagaan, SOP Kepegawaian, SOP Pemasaran/Penghimpun Dana, SOP Pembiayaan).

Wakil Bendahar 2 : Membantu bendahara untuk menangani Bidang Operasional (SOP Pengelolaan Usaha, SOP Manajemen Keuangan, SOP Akuntansi

**1. Persepsi Santri Zaid bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid dalam Pelayanan Lembaga keuangan Syariah terhadap Minat Menabung Santri di BMT Tanjung.**

Berdasarkan data saat peneliti melakukan wawancara kepada Santri Zaid bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid mengenai pelayanan terhadap minat menabung santri di BMT Tanjung terdapat persepsi yang berbeda-beda, ditinjau dari hasil wawancara dari beberapa santri yang menjadi nasabah di BMT Tanjung dan dari beberapa santri yang bukan nasabah di BMT Tanjung.

- a. Persepsi Santri yang Menjadi Nasabah dalam pelayanan terhadap Minat Menabung di BMT Tanjung.

**Daftar responden hasil wawancara santri yang menjadi nasabah di BMT Tanjung:**

No	Tanggal	Nama	Wilayah
1	01-07-2021	Syarif Hidayatullah	Imam hanafi (K-01)
2	01-07-2021	Syaifurridho haqiqi	Jannatul Ma'wa (K-02)
3	01-07-2021	Lukmanul Hakim	La Tahzan (K-03)
4	07-07-2021	Zaky Solihin	La Tahzan (K-04)
5	07-07-2021	Fatkhor Rahman	Al-Quraisy (K-05)
6	08-07-2021	Taufiqurrahman	Tahfidz (K-06)



BMT Tanjung merupakan salah satu lembaga keuangan Syariah yang berada ditengah-tengah Pondok Pesantren Nurul Jadid. BMT Tanjung dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik agar dapat bersaing dengan Instansi lainnya. Karena pelayanan disini merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (nasabah) yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan orang lain yang melayani maupun yang dilayani. Jika pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT Tanjung terhadap Santri Zaid bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid maksimal, maka santri yang menjadi nasabah akan merasa puas dan santri yang bukan nasabah akan tertarik untuk menabung di BMT Tanjung. Sehingga pelayanan menjadi penilaian utama yang perlu diperhatikan dalam lembaga keuangan itu sendiri.

Berikut persepsi tentang pelayanan terhadap minat menabung dari beberapa Santri Zaid bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid yang menjadi nasabah di BMT Tanjung.

Pendapat Syarif Hidayatullah tentang pelayanan admin terhadap minat menabung di BMT Tanjung dalam wawancara mengatakan:

“Admin BMT Tanjung dalam menyambut nasabah itu sangat sopan, ramah dan murah senyum ketika saya

datang mereka selalu mengucapkan salam dan menawarkan bantuan, proses transaksinya cepat sekali ketika saya menabung, fasilitas yang ada yaitu tempat duduk yang membuat saya merasa nyaman dan tidak kepanasan. Saya tertarik menabung di BMT Tanjung dari faktor pelayanannya yang baik juga dikarenakan tidak berkurangnya saldo tabungan saya untuk biaya transaksi perbulan malah saldo saya bertambah dari bagi hasil yang saya dapatkan<sup>52</sup>.”

Sebagaimana yang telah dipersepsikan oleh Syarif Hidayatullah santri yang sekaligus nasabah di BMT Tanjung dapat di simpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh admin BMT Tanjung sangat baik sehingga santri merasa nyaman untuk menabung di BMT Tanjung dan didukung dengan fasilitas yang ada maka sudah jelas bahwa pelayanan sangat berpengaruh terhadap penilaian Santri Zaid bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid.

Menurut Bapak Ayaturrahman BMT Tanjung standar pelayanan karyawan dalam melayani Santri Zaid bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid yaitu dengan mengedepankan kecepatan dan ketepatan serta mengedepankan terhadap 3S (salam

---

<sup>52</sup> Hasil Wawancara dengan Syarif Hidaatullah Santri yang menjadi Nasabah di BMT Tanjung, Tanggal 01 Juli 2021 Jam 09:00

senyum sapa) dalam menyambut nasabah. Dalam wawancara mengatakan:

“Standar pelayanan karyawan BMT Tanjung dalam melayani Santri Zaid bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid yaitu dengan mengedepankan kecepatan dan ketepatan serta mengedepankan terhadap 3S (salam senyum sapa) dalam menyambut nasabah agar santri merasa nyaman sehingga santri yang menabung tidak merasa teracuhkan. Ketika ada keritikan dari santri yang merasa tidak nyaman dengan pelayanan di BMT Tanjung dan tetap memposisikan diri dalam posisi yang tenang dalam melayani<sup>53</sup>.”

Adapun yang dimaksud dengan perkataan Bapak Ayaturrahman Admin BMT Tanjung dapat peneliti simpulkan bahwa standar pelayanan karyawan BMT Tanjung terhadap Santri Zaid bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid yaitu dengan mengedepankan kecepatan dan ketepatan dalam melayani santri dengan menunjukkan sifat yang empathic ketika ada keritikan dari santri yang merasa tidak nyaman dengan pelayanan BMT Tanjung dan tetap memposisikan diri pada posisi yang tenang saat melayani.

---

<sup>53</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Ayaturrahman BMT Tanjung, Tanggal 01 Juli 2021 Jam 09:00

Standar pelayanan karyawan dalam melayani Santri Zaid bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid yang diutarakan oleh Bapak Ayaturrohman senada dengan yang dikatakan oleh Syaifurridho Haqiqi Teller Service BMT Tanjung dalam wawancara mengatakan:

“Standar pelayanan karyawan dalam melayani Santri Zaid bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid yang diterapkan di BMT Tanjung meliputi griting (salam) senyum, sapa, perkenalkan diri, menawarkan bantuan, serta menghitung uang setoran tunai<sup>54</sup>.”

Dapat peneliti simpulkan bahwa Karyawan BMT Tanjung selalu berusaha dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap santri agar merasa nyaman dengan pelayanan karyawan BMT Tanjung.

Sebagaimana yang telah diutarakan oleh pendapat Zaky solihin dalam wawancara mengatakan:

“Pelayanan di BMT Tanjung sangat membuat saya merasa nyaman karena meskipun disana hanya dapat melakukan penarikan tunai lewat buku tabungan namun tetap dilayani oleh Admin dengan di proses dan prosesnya

---

<sup>54</sup> Hasil Wawancara dengan Syaifurridho Haqiqi BMT Tanjung, Tanggal 01 Juli 2021 Jam 10:00

juga sangat cepat. Faktor saya berminat untuk menabung di BMT Tanjung dikarenakan tersedianya ruang tunggu juga dari bagi hasil yang saya dapatkan tiap bulannya membuat saya merasa nyaman dan merasa puas telah menabung di BMT Tanjung<sup>55</sup>.”

Dapat peneliti simpulkan bahwasanya BMT Tanjung tetap berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah meskipun BMT Tanjung hanya hanya dapat melakukan penarikan tunai lewat buku tabungan, akan tetapi mereka tetap melayani sesuai dengan yang dibutuhkan oleh nasabah.

Pendapat Fatkhor Rahman tentang pelayanan di BMT Tanjung sejalan dengan yang dikatakan oleh Novrita Lovi Prisillia Teller Service BMT Tanjung. Yaitu memudahkan santriwati dalam melakukan pembayaran triwulan santri (DOP) dana operasional pesantren dalam wawancara mengatakan:

“BMT Tanjung sangat memudahkan saya untuk melakukan pembayaran triwulan satri (DOP) dana operasional pesantren karena disana sudah tersedia slip pembayaran serta sudah tercantum Nomer Rekening dari masing-masing lembaga sehingga saya tidak usah jauh-jauh karena lokasinya yang sangat dekat dan mudah dijangkau,

---

<sup>55</sup> Hasil Wawancara dengan yang Menjadi Nasabah di BMT Tanjung Tanggal 05 Juli 2021 Jam 10:40



selain itu proses transaksinya juga cepat sayapun merasa senang karena telah menjadi nasabah di BMT Tanjung dan merasa puas dengan pelayanan karyawan BMT Tanjung<sup>56</sup>.”

Dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan BMT Tanjung tidak hanya mempermudah santriwati untuk mengambil uang kirimannya, akan tetapi juga sangat membantu Santri Zaid bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid untuk melakukan pembayaran triwulan santri (DOP) dana operasional pesantren dikarenakan di BMT Tanjung sudah tersedia slip penyetoran dan sudah tercantum Nomer Rekening dari masing-masing lembaga, sehingga hal tersebut sangat memudahkan santri untuk melakukan transaksi.

Pendapat Taufiqurrahman mengenai pelayanan ketika santri melakukan komplain terhadap pelayanan karyawan BMT Tanjung dalam wawancara mengatakan:

“Saya merasa nyaman terhadap pelayanan karyawan BMT Tanjun karena ketika saya melakukan komplain terhadap karyawan BMT Tanjung karena buku tabungan saya habis atau kadang karena mesin ATM nya eror, mereka memberikan solusi yang membuat saya merasa

---

<sup>56</sup> Hasil Wawancara dengan Fatkhor rahman Santri yang sekaligus Nasabah di BMT Tanjung, Tanggal 07 Juli 2021 Jam 09:00

dihargai dan membuat saya tetap nyaman telah menabung di BMT Tanjung<sup>57</sup>.”

Dengan ketertarikannya Santri Zaid Bin tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid terhadap minat menabung di BMT Tanjung juga terpicu karena BMT Tanjung merupakan lembaga intermediasi dan penyedia jasa keuangan yang bekerja berlandaskan etika dan sistem nilai Islam dan terbebas dari sistem bunga (riba).

Sebagaimana pendapat Syaifurridho haqiqi mengenai faktor yang membuatnya tertarik untuk menabung di BMT Tanjung dalam wawancara mengatakan:

“Faktor yang membuat saya tertarik menabung di BMT Tanjung dikarenakan faktor pelayanannya yang ramah, sopan santun dan BMT Tanjung merupakan Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam dan terhindar dari bunga (riba)<sup>58</sup>.”

Dilanjutkan oleh pendapat Mulyadi mengatakan:

“Saya tertarik untuk menabung di BMT Tanjung karena sistem bagi hasilnya yang membuat saldo saya

---

57 Hasil Wawancara dengan Taufiqurrahman Santri yang Menjadi Nasabah di BMT Tanjung, Tanggal 07 Juli 2021 Jam 11:00

58 Hasil Wawancara dengan Syaifurridho Haqiqi Santri yang Menjadi Nasabah di BMT Tanjung, Tanggal 07 Juli Jam 01:15

bertambah, fasilitas yang ada di BMT Tanjung juga lengkap dan tempat duduknya apalagi ditambah BMT Tanjung beroperasi sesuai ajaran agama, sehingga saya tenang karena agama saja memperbolehkan dan menghalalkan transaksinya jadi saya tidak perlu khawatir ada unsur ribawinya<sup>59</sup>.”

Selain dari faktor pelayanan dan faktor agama minat menabung santri Zaid Bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid di BMT Tanjung juga disebabkan oleh faktor fasilitas yang ada di BMT Tanjung sebagaimana wawancara dengan Fikri mengatakan:

“Faktor saya menabung di BMT Tanjung dikarenakan BMT Tanjung bekerjasama dengan Pondok Pesantren Nurul Jadid dalam memudahkan saya untuk membayar triwulan santri, pelayanannya juga ramah sehingga saya merasa dihargai tempatnya juga bersih dan dingin karena sudah difasilitasi dengan AC dan tempat duduk di mesin ATM nya sehingga saya tidak kepanasan ketika ingin mengambil uang kiriman saya<sup>60</sup>.”

Dapat peneliti simpulkan faktor-faktor yang dapat membuat santri tertarik untuk menabung di BMT Tanjung dikarenakan

---

<sup>59</sup> Hasil Wawancara dengan Mulyadi Santi yang Menjadi Nasabah di BMT Tanjung, Tanggal 08 Juli 2021 Jam 09:00

<sup>60</sup> Hasil Wawancara dengan Fikri Santri yang Menjadi Nasabah di BMT Tanjung Tanggal 12 Juli 2021 10:30

faktor pelayanannya yang membuat mereka merasa nyaman serta kelengkapan fasilitas yang dapat mereka nikmati juga faktor bagi hasil dan faktor agama yang mana santri memilih untuk menabung di BMT Tanjung karena sistem operasionalnya berlandaskan prinsip-prinsip Islam.

- b. Persepsi Santri yang Bukan Nasabah terhadap kurangnya Minat Menabung di BMT Tanjung

**Daftar responden hasil wawancara santri yang bukan nasabah BMT Tanjung:**

No	Tanggal	Nama	Wilayah
1	07-07-2021	Sulton Adiwijaya	Kamar Isim
2	11-07-2021	Alvin Wafi	Imam Syafi'i
3	11-07-2021	Wildan	Jannatul Ma'wa
4	11-07-2021	Sulhan Maulana	Imam Maliki

Faktor-faktor yang mempengaruhi kurangnya minat menabung Santri Zaid Bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid yang peneliti dapatkan dari hasil wawancara dengan santri yang bukan nasabah di BMT Tanjung. Disebabkan kurangnya sosialisasi dari pihak BMT Tanjung mengenai produk-produk BMT Tanjung, sehingga menjadikan Santri Pondok Pesantren Nurul Jadid

ketinggalan informasi. Sebagaimana wawancara dengan beberapa santri yang peneliti temui secara langsung sebagai berikut:

Wawancara dengan Sul-ton Adiwijaya mengatakan:

“Saya tidak tertarik untuk menabung di BMT Tanjung dikarenakan saya masih belum mengetahui secara mendalam tentang produk-produk BMT Tanjung<sup>61</sup>.”

Dilanjutkan oleh pendapat Alvin Wafi dalam wawancara mengatakan:

“Faktor yang mempengaruhi saya tidak berminat menabung di BMT Tanjung karena di daerah saya masih belum ada keberadaan BMT Tanjung<sup>62</sup>.”

Wawancara dengan Wildan mengatakan:

“Faktor yang mempengaruhi saya tidak menabung di BMT Tanjung karena kurangnya informasi mengenai produk-produk BMT Tanjung. Menurut saya BMT Tanjung hanyalah Bank Islam, dan tidak jauh berbeda dengan bank-bank lainnya<sup>63</sup>.”

Wawancara dengan Sulhan Maulana mengatakan:

---

61 Hasil Wawancara Dengan Sul-ton Adiwijaya Santri Zaid Bin tsabit pada tanggal 07 Juli 2021 Jam 10:10

62 Hasil Wawancara dengan Alvin Wafi Santri pondok pesantren nurul Jadid Tanggal 07 Juli 2021 Jam 10:30

63 Hasil Wawancara dengan Wildan Santri Pondok Pesantren Nurul Jadid Tanggal 07 Juli 2021 Jam 10:40



“Faktor saya tidak menabung di BMT Tanjung dikarenakan saya belum memahami betul mengenai produk-produk BMT Tanjung dan juga karena BMT Tanjung masih belum ada di daerah saya<sup>64</sup>.”

Dapat peneliti simpulkan bahwa kurangnya sosialisasi dari pihak BMT Tanjung terhadap santri menjadikan santri Zaid Bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid ketinggalan informasi tentang produk-produk BMT Tanjung sehingga santri tidak berminat untuk menabung di BMT Tanjung. Santri Zaid Bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid hanya mengetahui bahwa BMT Tanjung adalah bank Islam dan santri menilai bahwa BMT Tanjung sama saja dengan bank-bank lainnya yang bukan Syariah, namun apabila BMT Tanjung melakukan sosialisasi dan promosi yang lebih baik lagi, maka santri Zaid Bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid akan memiliki ketertarikan untuk menjadi nasabah di BMT Tanjung. Sehingga nasabah BMT Tanjung mengalami peningkatan yang pesat

## **A. Pembahasan**

---

<sup>64</sup> Hasil Wawancara dengan Sulhan Maulana Santri Pondok Pesantren Nurul Jadid, Tanggal 07 Juli 2021 Jam 11:00

**1. Pendapat atau pandangan Santri Zaid bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid terhadap pelayanan BMT Tanjung.**

Sesuai dengan yang peneliti temui dilapangan bahwasanya santri Zaid Bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid dalam mempersepsikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT Tanjung yaitu melalui proses apa yang dilihat dan yang dirasakan sehingga dapat menimbulkan tanggapan yang cepat dari indera penerimanya dalam menafsirkan pelayanan BMT Tanjung tersebut.

Hal ini senada dengan teori yang dikemukakan Dr. Nugroho J. Setiadi dalam bukunya *Perilaku Konsumen*. Persepsi merupakan proses yang timbul karena adanya sensasi, dimana pengertian sensasi adalah aktifitas merasakan atau penyebab terjadinya rangsangan emosi yang menggembirakan. Sensasi juga dapat di definisikan sebagai tanggapan yang cepat dari indera penerima kita terhadap rangsangan (stimuli) dasar seperti cahaya, warna dan suara<sup>65</sup>. Dengan adanya indera penerima tersebut maka santri Zaid Bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid dapat merasakan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT Tanjung sehingga dari proses penglihatan tersebut dapat menimbulkan perhatian dan tanggapan dari santri.

---

<sup>65</sup> Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2017), cet. 4, 87.

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi santri Zaid Bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid dalam pelayanan karyawan BMT Tanjung yaitu disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor Internal dan Eksternal, dimana faktor Internal muncul dari dalam diri santri yang mempersepsi dengan melalui proses dari faktor Eksternal dari apa yang dilihat dan yang dirasakan di lingkungan sekitar yang kemudian masuk melalui alat indera penerima dan kemudian menimbulkan persepsi yang berbeda-beda meskipun objeknya sama.

Faktor Internal yang mempengaruhi persepsi santri Zaid Bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid dalam mempersepsikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT Tanjung berawal dari proses fisiologis yaitu dari apa yang mereka lihat dan rasakan melalui indera penerimanya sehingga pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT Tanjung tersebut menjadi kesan sensoris ke otak mereka kemudian mendapatkan perhatian, dan dari perhatian tersebut dapat menimbulkan keinginan untuk memberikan penafsiran terhadap pelayanan yang di berikan oleh karyawan BMT Tanjung. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Makmun Khairin dalam bukunya Psikologi Umum yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi terdapat dua faktor yaitu faktor Internal dan faktor Eksternal yang mana faktor Internal meliputi<sup>66</sup>:

---

66 Makmun Khairani, *Psikologi Umum* (Yogyakarta: Aswaja Presindo, 2019), cet. 2, 63-65.

- a. Fisiologis
- b. Perhatian
- c. Minat
- d. Kebutuhan yang searah
- e. Pengalaman dan ingatan
- f. Suasana hati

Sedangkan faktor Eksternal yang mempengaruhi persepsi santri Zaid Bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid dapat dilihat dari bagaimana cara karyawan BMT Tanjung dalam memberikan pelayanan terhadap santri Zaid Bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid, sehingga dari bentuk pelayanan tersebut dapat menjadikan penilaian terhadap santri Zaid Bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid.

Pelayanan karyawan BMT Tanjung terhadap santri Zaid Bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid yang dilakukan oleh Bapak Ayaturrahman yaitu lebih mengedepankan terhadap kepuasan nasabah dengan dilakukannya berbagai upaya seperti bertindak cepat, tepat dalam melayani serta menunjukkan sikap yang *emphaty* terhadap kepuasan nasabah ketika sedang melayani. Karyawan BMT Tanjung juga menerapkan 3S (salam senyum sapa ) dalam menyambut nasabah. Jadi Pelayanan yang diterapkan oleh Bapak Ayaturrahman tersebut telah memenuhi kriteria dalam teori yang dikemukakan oleh INR Pendit dan Tata Sudarta dalam bukunya *Psychology of Service* sebuah

pengantar dalam memberikan pelayanan secara paripurna yang meliputi<sup>67</sup>:

1) *Attentive*

Memberikan konsentrasi terhadap seseorang yang sedang dilayani serta menunjukkan sikap bertindak cepat dalam mengerjakan.

2) *Helpful*

Dengan sukarela untuk menyediakan bantuan tanpa diminta oleh nasabah, dalam bentuk informasi, bantuan fisik dan sesuatu yang bermanfaat bagi nasabah.

3) *Considerate*

Menunjukkan sikap empati terhadap kepuasan nasabah.

4) *Polite*

Bertingkah laku yang baik dan menyenangkan terhadap nasabah. Seperti salam, *greeting*, permohonan maaf dan lain sebagainya.

5) *Respectful*

Menggunakan panggilan hormat kepada nasabah secara benar dan sesuai dengan kedudukan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT Tanjung dalam melayani santri Zaid Bin Tsabit Pondok Pesantren

---

<sup>67</sup> INR Pendi & Tata Sudarta, *Psychology of Service, Sebuah Pengantar dalam Memberikan Pelayanan Secara Paripurna*, (Yogyakarta: Graha Ilmu 2019) cet 1, 33.



Nurul Jadid yaitu kemampuan karyawan BMT Tanjung dalam menyediakan sarana prasarana seperti Komputer, ruang tunggu dan lain sebagainya serta berpakaian rapi dalam melayani santri Zaid Bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid sehingga membuat santri Zaid Bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid merasa nyaman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Keandalan karyawan BMT Tanjung dalam melancarkan proses pembayaran DOP (dana operasional pesantren) dan transaksi lainnya seperti penarikan tunai lewat buku tabungan dengan proses transaksi yang sangat cepat dan tepat sesuai dengan yang di inginkan santri Zaid Bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid kesopan santunan dalam melayani santriwati seperti menyambut dengan penuh senyum serta selalu meminta maaf dalam melayani dan ketika ada komplain dari santriwati dikarenakan mesin ATM nya eror, melayani dengan penuh empathy dan kehati-hatian dalam melakukan pengecekan transaksi yang diinginkan santriwati seperti melakukan pengecekan pada buku tabungan untuk nasabah yang ingin melakukan transfer dan dengan hati-hati dalam menghitung uang di depan nasabah. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Pasuraman dalam bukunya Lupiyoadi menyatakan bahwa terdapat lima dimensi Kualitas pelayanan atau *Service Quality* yaitu<sup>68</sup>:

---

<sup>68</sup> Rambat Lupiyadi & A.Hamdana, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat, 2019), 182.

- f. Berwujud (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- g. Keandalan (*reliabilty*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- h. Ketanggapan (*responsiviness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi.
- i. Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- j. Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Pelayanan karyawan di BMT Tanjung tidak hanya berkualitas menurut teori yang dikemukakan oleh Rambat Lupiyadi dan A. Hamdana dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pemasaran Jasa<sup>69</sup>. Tetapi juga berkualitas menurut ajaran Islam yang mana teraplikasinya 3S (senyum salam sapa) yang menjadikan sambutan paling hangat dibandingkan dengan apapun dan tak jarang senyum menjadikan interaksi untuk lebih akrab dan merupakan sedekah yang telah dijelaskan dalam hadist Rasulullah SAW. Yang artinya

---

<sup>69</sup> *Ibid*, 182.

“tersenyumlah dihadapan saudaramu karena hal itu adalah sedekah (HR. Tirmidzi)<sup>70</sup>.”

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat terhadap minat menabung santri di BMT Tanjung.**

### **1. Faktor pendukung**

Santri Zaid Bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid tertarik untuk menabung di BMT Tanjung terpicu oleh faktor lokasi, pelayanan, agama, bagi hasil, fasilitas yang mana sebagai berikut:

#### **a. Faktor Lokasi**

Berdasarkan hasil interview yang dilakukan oleh peneliti terhadap beberapa santri Zaid bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid, lokasi BMT Tanjung menjadi salah satu faktor ketertarikannya minat menabung santri Zaid Bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid, karena lokasi BMT Tanjung sangat dekat dengan asrama putra sehingga tidak memerlukan jarak yang jauh bagi santri untuk melakukan transaksi pembayaran triwuan santri dan mengambil uang kirimannya.

#### **b. Faktor Pelayanan**

Faktor pelayanan juga sangat mempengaruhi minat santri Zaid Bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid untuk menabung di BMT Tanjung. Bertindak yang cepat dan tepat dalam melani serta

---

<sup>70</sup> Rafidah, “Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah”, *Jurnal Nalar Fiqh* Vol. X, : 2, (Desember 2019), 116.

berperilaku yang sopan dalam menyambut santri sehingga santri merasa dihargai dan bersifat simpati dalam memberikan solusi terhadap kritikan santri yang melakukan transaksi agar santri tetap merasa nyaman.

c. Faktor Syar'i/agamis

Faktor syar'i/agamis juga sangat mempengaruhi minat santri Zaid Bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid untuk menabung di BMT Tanjung, karena BMT Tanjung yang kegiatan usaha dan sistem operasionalnya berlandaskan prinsip Syariah dan Produk-produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadist<sup>71</sup>. Sehingga Santri Pondok Pesantren Nurul Jadid mengenal BMT Tanjung beroperasi dimana ia tidak mengandalkan pada bunga melainkan menggunakan sistem bagi hasil/kesepakatan bersama di awal untuk menghindari riba.

d. Faktor fasilitas

Fasilitas yang tersedia di BMT Tanjung seperti kelengkapan ruang tunggu membuat santri merasa nyaman meskipun harus mengantri lama dengan santri yang lainnya. Hal tersebut juga sangat mempengaruhi terhadap minat menabung santri di BMT Tanjung.

---

<sup>71</sup> Herry Sutanto & Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019), cet 1, 119.

e. Faktor bagi hasil

Bagi hasil juga berpengaruh positif terhadap ketertarikan santri untuk menabung di BMT Tanjung. Program bagi hasil memberikan kontribusi terbaik setelah konsep bunga yang diterapkan di Bank konvensional. Bagi hasil memberikan keuntungannya dengan taraf seimbang yang diberikan ke sesama nasabah, dimana keuntungan dibagi rata sesuai dengan nisbah yang telah disepakati. Santri Zaid bin tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid menyatakan bahwa bagi hasil menjadi salah satu faktor dari ketertarikannya untuk menabung di BMT Tanjung dikarenakan mereka yakin terhadap bagi hasil yang jauh dari riba yang mana hal tersebut diharamkan dalam Islam.

Jadi sudah jelas bahwa faktor-faktor diatas dapat menjadi pemicu utama dalam ketertarikan santri Zaid bin tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid menabung di BMT Tanjung. Yang mana minat timbul berdasarkan arahnya yaitu dari faktor Internal dan Eksternal. Kepercayaan santri Zaid bin tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid terhadap sistem operasi BMT Tanjung yang beroperasi dengan berlandaskan terhadap prinsip-prinsip agama Islam dan produk-produknya yang terhindar dari unsur riba (bunga) menjadi faktor Internal dari santri Zaid bin tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid. Sedangkan yang menjadi faktor Eksternal adalah faktor pelayanan, sarana dan prasarana (fasilitas), lokasi, bagi hasil. Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Abdul Rahman Shaleh dan



Muhib Wahab dalam bukunya yang berjudul Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam yang mana minat timbul berdasarkan arahnya dapat dibedakan menjadi minat Intrinsik dan Ekstrinsik yaitu faktor dari dalam individu dan faktor dari luar. Minat Intrinsik merupakan minat yang berhubungan langsung dengan aktivitas sendiri sedangkan minat Ekstrinsik merupakan minat yang berhubungan dengan tujuan akhir dari kegiatan tersebut<sup>72</sup>.

Akan tetapi tidak semua santri berpendapat seperti diatas. Ada juga pandangan santri Pondok Pesantren Nurul Jadid yang menyatakan faktor kurangnya minat menabung di BMT Tanjung BMT Tanjung sehingga santri ketinggalan informasi mengenai keunggulan dan bagi hasil dari berbagai produk-produk BMT Tanjung.

## 2. Faktor penghambat

Faktor-faktor yang mempengaruhi kurangnya minat menabung Santri Zaid Bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid yang peneliti dapatkan dari hasil wawancara dengan santri yang bukan nasabah di BMT Tanjung. Adapun beberapa faktor penghambat sebagai berikut

### 1. Kurangnya sosialisasi

kurangnya sosialisasi dari Karyawan BMT Tanjung mengenai alur transaksi, produk-produk BMT Tanjung, akad, dll. sehingga menjadikan santri pondok pesantren nurul jaded ketinggalan

---

<sup>72</sup> Abdul Rahman Shaleh & Muhib Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Prenada Media, 2019), 265-267.

informasi dan menjadikan kurangnya minat santri untuk menabung di BMT Tanjung.

## 2. Sistem E-bekal

E-bekal merupakan aplikasi belanja santri Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo, ide pemikiran dibuatkannya aplikasi tersebut untuk memberikan solusi atas permasalahan yang dialami oleh pondok pesantren. Permasalahan tersebut meliputi (1) uang belanja santri yang tidak terkontrol. (2) sering terjadinya kasus kehilangan uang bekal santri, berdasarkan hasil evaluasi pengurus setiap bulan, kasus kehilangan uang bekal santri bisa terjadi setiap hari, (3) bisa mengatur uang belanja santri dengan kebijakan pesantren. (4) orang tua bisa mengontrol serta evaluasi uang belanja santri. Maka dari itu untuk menghadapi kondisi seperti ini pondok pesantren nurul jadid mengeluarkan suatu system yang dikenal dengan E-bekal, sehingga mempermudah wali santri dalam melakukan pembayaran kos makan santri, pengiriman bekal belanja harian santri, sehingga santri langsung dapat melakukan transaksi secara Non tunai di area pondok pesantren nurul jadid.

## 3. Pembatasan keluar santri datang ke kantor BMT

Meskipun ditengah pandemi saat ini, kebijakan pesantren tetap membuka kantor layanan terutama bagi santri dengan tetap memprioritaskan protocol kesehatan bagi pengurus yang bertugas. Pengurus melakukan layanan kepada santri secara langsung

diprioritaskan kepada santri yang mukim bersama santri di zona 1, sedangkan pengurus yang tidak berdomisili di pesantren hanya mendapatkan akses di zona 2 (zona perkantoran pesantren) dan untuk tamu di zona 3 (portal 1), sistem zona ini bertujuan untuk menghindari kontak langsung dengan santri dan kemungkinan penyebaran virus corona yang masih belum usai. Faktor tersebut yang menjadikan pengurus bagian keamanan pesantren memberikan kebijakan pembatasan keluar santri dan juga menjadi penghambat santri untuk menabung.

