



SYARIKAT : Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah
Volume 8 Nomor 2, Desember 2025
p-ISSN 2654-3923
e-ISSN 2621-6051

Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah Pada Kepuasan Nasabah Di BMT NU Cabang Sidayu

Mohammad Veri Hidayat¹, Nurul Istifadhoh²

^{*1,2} Sekolah Tinggi Ekonomi Islam Kanjeng Sepuh Gresik Jawa Timur

e-mail: veri8697@gmail.com¹, isti@steikassi.ac.id²

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan berbasis prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Cabang Sidayu. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam yang melibatkan 20 nasabah aktif sebagai informan utama. Analisis dilakukan untuk menggali persepsi nasabah terkait dimensi pelayanan prima (*service excellence*) yang mencakup kehandalan, daya tanggap, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap dan empati dinilai memuaskan dan telah sesuai dengan prinsip syariah, yang ditandai dengan respons cepat, sikap ramah (3S), dan kesediaan mendengarkan keluhan. Namun, pada dimensi kehandalan, kepuasan nasabah belum maksimal dikarenakan adanya keterlambatan dalam proses pengajuan pembiayaan. Temuan ini mengindikasikan perlunya evaluasi pada aspek kehandalan operasional untuk menyempurnakan kualitas pelayanan secara menyeluruh di BMT NU Cabang Sidayu

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Prinsip Syariah, Kepuasan Nasabah, Pelayanan Prima, BMT

PENDAHULUAN

Industri keuangan syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan positif dengan rata-rata kenaikan aset 12% per tahun, yang mencerminkan tingginya minat masyarakat terhadap layanan berbasis prinsip syariah (Purwanti & Inayati, 2024). Dalam ekosistem ini, Baitul Maal wat Tamwil (BMT) memegang peranan vital tidak hanya sebagai lembaga keuangan, tetapi juga sebagai entitas yang menjunjung nilai keadilan (*Al-'Adl*), transparansi, serta penghindaran praktik riba (Tanjung & Novizas, 2018). Keberlangsungan BMT sangat bergantung pada kualitas pelayanan prima yang mencakup kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*empathy*) yang terintegrasi dengan nilai-nilai Islam (Sukawati *et al.*, 2025).

Namun, terdapat kesenjangan (*gap*) antara idealisme pelayanan dan realitas di lapangan, khususnya pada BMT NU Cabang Sidayu. Berdasarkan studi pendahuluan melalui observasi dan wawancara, ditemukan adanya disparitas persepsi nasabah. Meskipun sebagian nasabah merasa puas, terdapat keluhan signifikan terkait aspek kehandalan, seperti keterlambatan pencairan dana pembiayaan dan kurangnya pemahaman nasabah terhadap akad syariah yang digunakan. Fenomena ini menunjukkan bahwa penerapan standar pelayanan belum sepenuhnya konsisten memenuhi harapan nasabah (Nafsih *et al.*, 2022). Jika tidak segera diatasi, hal ini berpotensi menurunkan kepercayaan dan loyalitas anggota.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini mendesak untuk

dilakukan sebagai upaya pemecahan masalah melalui analisis mendalam menggunakan dimensi pelayanan prima (kehandalan, daya tanggap, dan empati) dalam bingkai syariah. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan berbasis prinsip syariah diterapkan dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Cabang Sidayu. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memetakan kekuatan dan kelemahan layanan saat ini, serta memberikan rekomendasi strategis bagi BMT untuk meningkatkan kepuasan nasabah tanpa mencederai prinsip syariah.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah standar yang diinginkan oleh pembeli. Jika suatu usaha dagang disebut berkualitas, berarti sudah memenuhi standar yang diinginkan pembeli, bahkan melebihi harapan mereka. Banyak ahli telah memberikan pengertian tentang kualitas dari sudut pandang yang berbeda, sehingga muncul berbagai definisi yang beragam. Berikut ini pengertian kualitas menurut ahli: Menurut Ritonga & Amelia (2017) mendefinisikan Kualitas adalah campuran dari sifat dan ciri-ciri yang menunjukkan seberapa baik produk atau layanan itu dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pelanggan sendiri yang menentukan dan menilai seberapa baik sifat serta karakteristik suatu produk atau jasa bisa memenuhi kebutuhan mereka. Menurut Kotler & Keller, kualitas adalah sejauh mana fitur produk atau jasa tersebut cocok dan mampu memberikan

rasa puas terhadap kebutuhan yang ada (Dian Kharisma *et al.*, 2023). Dari penjelasan di atas, selain mengacu pada pemenuhan standar atau persyaratan tertentu, kualitas juga berarti upaya terus-menerus untuk memperbaiki dan menyempurnakan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan agar dapat membuat pelanggan merasa puas.

Pratiwi & Santoso (2020) mengatakan Pelayanan yang membuat konsumen merasa senang adalah pelayanan yang mengutamakan kebutuhan konsumen. Jika pelayanan yang diberikan memperhatikan kebutuhan konsumen, maka konsumen akan merasa bahwa keinginannya terpenuhi. Pelayanan merupakan daya tarik utama bagi pelanggan, sehingga para pemilik bisnis menggunakan pelayanan sebagai cara untuk menarik perhatian pelanggan dan menunjukkan bahwa perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik, jujur, amanah, serta bertanggung jawab. (Zalelawati *et al.*, 2023). Kualitas pelayanan itu menunjukkan bahwa cara perusahaan memberikan pelayanan kepada pelanggannya harus sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggannya (Ilahi & Arifuddin, 2022).

Nasabah pada dasarnya ingin menerima pelayanan yang terbaik. Menurut penelitian Modeong (2024) ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh Customer Service dalam memberikan pelayanan yang baik, yaitu : fasilitas dan sarana yang cukup tersedia, layanan yang baik dan ramah, bertanggung jawab dalam melayani nasabah dari awal sampai akhir, mampu bekerja secara cepat dan tepat,

berkomunikasi dengan baik, menjaga kerahasiaan dalam setiap transaksi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup, serta berusaha memahami kebutuhan nasabah dan memberikan rasa percaya.

Prinsip-Prinsip Syariah

Adinda Arafah *et al* (2023) Dalam penelitiannya, dia menjelaskan bahwa di dalam Bank Syariah atau Lembaga Keuangan Syariah, ada beberapa jenis transaksi yang tidak diperbolehkan, seperti yang melibatkan unsur maghrib, ghissy, najasy, ihtikar, tadlis, ghabn, dan lain sebagainya. Selain itu, prinsip-prinsip utama yang diterapkan dalam Bank Syariah meliputi nilai-nilai syariah, seperti keadilan, kemanfaatan, menolak kemudharatan, kerja sama, saling bantu, dan universal. Maskur *et al.* (2025) juga menjelaskan bahwa prinsip dasar dalam keuangan syariah mencakup larangan bunga, perjudian, dan ketidakjelasan, serta adanya pembagian keuntungan dan risiko, keadilan dalam setiap transaksi, berlangsungnya transaksi berdasarkan asset yang nyata, transparansi, dan taat terhadap syariah. Dalam menerapkan prinsip-prinsip Syariah, Bank Syariah menggunakan sistem bagi hasil sebagai salah satu cara untuk mendorong pembagian risiko dan keuntungan secara adil. Dalam sistem ini, Bank dan pelanggan secara bersama-sama membagi keuntungan serta risiko dari setiap transaksi yang dilakukan, sehingga menciptakan lingkungan ekonomi yang lebih inklusif dan sesuai dengan prinsip Islam yang mendorong keadilan dalam berbagai aspek. Meskipun tidak selalu diakui, hal ini merupakan keunggulan khas dari perbankan syariah. Cara

kerjanya mengikuti aturan yang terdapat dalam Al-Qur'an dan hadits. Pasal 2 Undang-Undang No 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah tidak boleh mengandung unsur riba, maisir, gharar, haram, atau zhalim (Nawawi, 2020).

Sumber sumber hukum islam yang menjadi prinsip syariah.

Hukum Islam secara umum mengenal dua jenis sumber hukum, yang pertama adalah hukum Naqliy, yang terdiri dari Al-Qur'an dan As-Sunnah. Sementara itu, sumber hukum kedua adalah Aqliy, yaitu diperoleh melalui pemikiran logis dan metode -metode lainnya untuk mencari dan menemukan aturan hukum (Shomad, 2017).

Sumber hukum Islam dibedakan menjadi dua, yaitu sumber utama dan sumber pelengkap.

1. Al-Qur'an, sebagai wahyu Allah SWT yang menjadi pedoman utama islam. bagi seluruh umat Al-Qur'an berisi prinsip-prinsip dasar keadilan, keseimbangan, dan kemaslahatan.
2. As-Sunnah atau hadis, yaitu perkataan, perbuatan, dan ketetapan Rasulullah SAW yang berfungsi menjelaskan dan memperinci hukum-hukum yang terdapat dalam Al-Qur'an.
3. *Ijma'*, yaitu kesepakatan para ulama mujtahid atas suatu hukum syar'i pada suatu masa tertentu.
4. *Qiyas*, yaitu cara membandingkan masalah yang belum ada aturannya dengan masalah yang ada nash hukumnya dengan masalah yang telah ada hukumnya. Selain empat sumber utama tersebut, hukum Islam juga memiliki sumber tambahan seperti istihsan (preferensi hukum), masalah

mursalah (kebaikan umum), *'urf* (adat kebiasaan umum), dan *sadd adz-dzari'ah* (mencegah kerusakan).

Kepuasan Nasabah

Menurut Belviyanto *et al* (2023) mendefinisikan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah cara mereka merasa setelah membandingkan harapan mereka sebelumnya dengan hasil nyata dari penggunaan produk. Perasaan ini muncul karena ada perbedaan antara harapan yang ada dan pengalaman yang benar-benar dirasakan. Kepuasan nasabah ialah hal utama yang harus difikirkan keberadaannya untuk mengembangkan suatu lembaga keuangan. Kepuasan pelanggan merupakan hal utama yang perlu diutamakan dalam pengembangan sebuah institusi keuangan. Karena kepuasan pelanggan sangat penting untuk menjaga reputasi perusahaan di mata masyarakat, maka pelayanan terbaik untuk pelanggan harus terus ditingkatkan. Peningkatan kualitas pelayanan bertujuan agar nasabah lebih puas, baik dalam hal cara kerja lembaga keuangan maupun cara kerja produk-produknya (Istifadhoh & Rolianah, 2024). Jadi, Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang dirasakan oleh pelanggan setelah membeli dan menggunakan suatu produk atau jasa secara terus menerus. Perasaan itu muncul karena produk tersebut sesuai dengan harapan. Jika produk tersebut memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas terhadap produk yang telah dibelinya (Febriyanti *et al.*, 2023)..

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk menganalisis secara mendalam dan komprehensif mengenai fenomena kualitas pelayanan berbasis syariah serta persepsi kepuasan nasabah dalam situasi yang alami (Fadli, 2021). Fokus utama penelitian adalah menggali pengalaman nasabah melalui data naratif, bukan pengukuran statistik (Sari *et al.*, 2025). Lokasi dan Waktu Penelitian Penelitian dilaksanakan di BMT NU Cabang Sidayu yang berlokasi di Jl. Pemuda No. 24, Kauman, Kecamatan Sidayu, Kabupaten Gresik, Jawa Timur. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama tiga bulan, mulai Mei hingga Juli 2025.

Subjek Penelitian Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria: (1) nasabah aktif BMT NU Cabang Sidayu, (2) masa keanggotaan minimal satu tahun, (3) pernah menggunakan layanan pembiayaan atau simpanan, dan (4) bersedia menjadi responden. Berdasarkan kriteria tersebut, ditetapkan 20 nasabah sebagai informan utama yang mencakup pengguna produk rahn, murabahah, mudharabah, pembiayaan UMKM, serta berbagai jenis simpanan.

Sumber dan Teknik Pengumpulan Data Data dikumpulkan melalui dua sumber, yaitu data primer (hasil interaksi langsung dengan nasabah) dan data sekunder (studi literatur jurnal, buku, dan dokumen resmi). Teknik pengumpulan data meliputi:

1. Wawancara Mendalam: Menggunakan panduan terstruktur

berdasarkan dimensi Pelayanan Prima (Sukawati *et al.*, 2025) yang mencakup tiga indikator utama: Kehandalan/Reliability (ketepatan janji dan waktu), Daya Tanggap/Responsiveness (kecepatan solusi dan penanganan keluhan), serta Empati/Empathy (sikap ramah dan perhatian personal).

2. Observasi: Pengamatan langsung terhadap interaksi staf dan nasabah, kecepatan layanan, serta penerapan etika syariah di kantor BMT.
3. Dokumentasi: Pengumpulan dokumen pendukung seperti profil lembaga, data jumlah nasabah, dan struktur organisasi.

Keabsahan Data Untuk menjamin validitas data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik (Sugiyono, 2023). Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai nasabah untuk memastikan konsistensi jawaban. Sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan mengecek kesesuaian data hasil wawancara dengan fakta yang ditemukan saat observasi lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Berdasarkan penelitian dengan judul “Analisis kualitas pelayanan berbasis prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Sidayu” memiliki landasan teoritis pelayanan prima Sebagai berikut :

Profil Koperasi BMT NU Sidayu

Koperasi BMT NU Sidayu pada awal pendiriannya dirintis oleh MWC NU Sidayu melalui Lembaga Perekonomian Nahdlatul Ulama’ (LPNU). Badan hukum

yang dijadikan landasan formal beroperasinya Koperasi BMT NU Sidayu dari Menteri koperasi dan usaha kecil dan menengah Republik Indonesia dengan Surat Keputusan Nomor: 015024/BH/M.KUKM.2/IX/2019.

Permulaan Operasional usaha Koperasi BMT NU Sidayu ditandai dengan diresmikannya koperasi ini oleh Ketua Tanfidziyah PCNU Gresik Bapak KH. Moh Chusnan Ali pada tanggal 02 Oktober 2019 bertempat di Desa Gedangan. Tujuan didirikannya Koperasi BMT NU Sidayu adalah untuk kesejahteraan umat.

Susunan Pegawai BMT NU Sidayu

Pengurus

Ketua : Abdullah Qonik(2019)
Wakil I : Abdurrahman Ubai(2019)
Wakil II : Samar Manshur (2019)
Sekretaris : Ihsanu Nafi`, S.Pd.(2019)
Wakil : Muhammad Ridlwa(2019)
Bendahara : H. Moch. Asrofi (2019)
Wakil : Ahmad Alil Himam(2019)

Pengawas Syariah

Ketua : Kh. Mohammad Farhan (2019)
Anggota : Ma`ruf DRS (2019)
Anggota : M. Achsib Arief (2019)

Pengawas Manajemen

Ketua : Sholihun Hadi (2019)
Anggota : Ali Afandi (2019)
Anggota : Abd. Muhith DRS. E (2019)

Pengelola

Manager : Jamaluddin Husen (2019)
Karyawan : Siti Mu`afidatin (2020)
Karyawan : Wiwin Dahlia (2019)
Karyawan : Nurul Anna Rofiqoh (2021)
Karyawan : Wadudatut Thoyyiba (2021)
Karyawan : Juliana Putri (2021)
Karyawan : Aisyatun Kumalasari, (2022)
Karyawan : Moh. Syahrul Khuluq (2024)

Tabel 1. Perkembangan Anggota dan calon anggota

Tahun	Anggota dan calon anggota
2019	122
2020	419
2021	766
2022	972
2023	1205
2024	1673

Kegiatan Usaha Koperasi BMT NU Sidayu

Funding (Simpanan) :

Dalam usaha penghimpunan dana/permodalan Koperasi BMT NU Sidayu menawarkan jenis-jenis simpanan sebagai berikut :

1. Simpanan Syari'ah
 - a. Simpanan yang dapat diambil sewaktu-waktu
 - b. Bebas biaya admin (tanpa potongan)

2. Simpanan Idul Fitri
Simpanan yang waktu pengembaliannya hanya pada saat menjelang Idul Fitri
3. Simpanan Idul Adha
Simpanan yang waktu pengembaliannya hanya pada saat menjelang Idul Adha
4. Simpanan Pendidikan
5. Simpanan yang hanya dapat diambil menjelang tahun ajaran baru
6. Simpanan Berjangka (Deposito)

Lending (Pembiayaan)

Dalam penyaluran modal yang ada dan dana yang telah terhimpun Koperasi BMT NU Sidayu menawarkan jenis-jenis pembiayaan antara lain :

1. Murabahah (Jual beli)
2. Rahn (Gadai)
3. Ijarah (Jasa)
4. Mudhorobah (Bagi hasil)

Jasa Layanan

Pembayaran Online (PPOB)

1. Pembayaran tagihan listrik
2. Token listrik
3. Pembayaran kredit motor/mobil (WOM, BAF, ADIRA, FIF)
4. Pembayaran PDAM
5. Pembayaran Tagihan Telkom
6. Pulsa
7. BPJS
8. Perpanjangan listrik, ganti plat, pajak motor, mutasi, dan balik nama
9. Transfer antar Bank

Kehandalan (Reliability)

Kehandalan (reliability) dalam Pelayanan Prima berkaitan dengan kemampuan lembaga untuk memberikan layanan sesuai dengan yang berjanji kepada nasabah secara tepat waktu, konsisten, dan bisa dipercaya. Dalam layanan keuangan syariah seperti BMT NU Cabang Sidayu, kehandalan menjadi aspek penting karena menyangkut amanah yang harus dijaga, baik dari sisi ketepatan waktu, kelancaran prosedur, maupun kesesuaian produk dengan kebutuhan dan harapan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 20 nasabah BMT NU Cabang Sidayu, sebagian besar responden menyatakan kepuasan terhadap kehandalan (reliability) pelayanan pembiayaan yang diberikan. Sebanyak 18

nasabah menilai bahwa proses pembiayaan berjalan dengan baik, cepat, dan sesuai harapan. Hal ini menunjukkan bahwa BMT NU Cabang Sidayu mampu mewujudkan aspek kehandalan secara konsisten dalam pelayanannya.

Nasabah menilai pelayanan BMT NU Cabang Sidayu tepat waktu dan sesuai dengan janji. Beberapa menyampaikan bahwa “setiap mengajukan pembiayaan, besoknya sudah terealisasi” (Muntiah, 2015), serta “proses administrasinya lancar dan sesuai dengan ekspektasi” (Yaseni, 2025). Hal serupa juga disampaikan oleh responden lain yang menyebutkan bahwa “semua prosesnya lancar dan tidak membutuhkan waktu lama” (Unafah, 2025). Bahkan, nasabah yang belum pernah melakukan pembiayaan pun menilai produk dan layanan yang diberikan sudah sesuai ekspektasi (Khofas, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap kehandalan pelayanan tidak hanya muncul dari pengalaman langsung, tetapi juga dari kepercayaan terhadap konsistensi lembaga.

Meskipun demikian, terdapat dua responden yang mengeluhkan ketidaksesuaian antara janji pencairan dengan realisasi di lapangan. Salah satunya menyatakan bahwa “ada beberapa kali keterlambatan dalam pengajuan pembiayaan” (Istiqomah, 2025), sedangkan responden lain menuturkan adanya “keterlambatan proses dan ketidaksesuaian dengan pelayanan yang dijanjikan” (Isromiati, 2025).

Temuan ini selaras dengan penelitian Arianto & Nirwana (2021) yang menemukan bahwa reliability merupakan

dimensi yang paling diperhatikan oleh nasabah di lembaga keuangan mikro syariah. Mereka menegaskan bahwa ketepatan janji layanan menjadi tolak ukur utama dalam menilai kualitas pelayanan. Penelitian Hendrison & Husda (2020) syariah juga memperkuat hasil ini dengan menyatakan bahwa konsistensi dalam prosedur, jadwal, dan kualitas layanan mampu membangun hubungan jangka panjang antara lembaga dan nasabah.

Berdasarkan hasil temuan dan kajian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa BMT NU Cabang Sidayu telah memiliki beberapa praktik baik pada dimensi kehandalan, seperti proses administrasi yang cepat dan pencairan dana yang pada sebagian besar kasus sesuai jadwal. Namun, perbaikan diperlukan pada aspek konsistensi waktu layanan dan pemenuhan janji. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah menetapkan standar layanan yang jelas, disosialisasikan kepada seluruh petugas, dan diawasi penerapannya secara rutin. Dengan demikian, persepsi kehandalan dapat terus ditingkatkan, yang pada akhirnya akan memperkuat kepercayaan dan loyalitas nasabah.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) berarti siap dan mampu petugas untuk membantu nasabah serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Dalam lembaga keuangan syariah, daya tanggap tidak hanya mencakup kecepatan dalam merespons pertanyaan atau keluhan, tetapi juga ketepatan solusi yang ditawarkan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dimensi ini menjadi penting karena interaksi langsung antara petugas

dan nasabah sangat menentukan kenyamanan dan kepercayaan terhadap lembaga.

Berdasarkan hasil penelitian lapangan melalui wawancara dengan 20 nasabah, seluruh responden memberikan penilaian positif terhadap daya tanggap (*responsiveness*) BMT NU Cabang Sidayu. Nasabah menyatakan bahwa setiap pertanyaan, permintaan, maupun keluhan selalu ditanggapi dengan cepat dan tepat oleh pihak BMT. Hal ini menunjukkan bahwa lembaga memiliki tingkat kesiapan dan kepedulian yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada anggotanya.

Sebagian besar responden menyebutkan bahwa staf BMT NU Cabang Sidayu tanggap terhadap kebutuhan nasabah. Beberapa di antaranya menyatakan, “kalau ada keluhan, staf langsung tanggap, responnya cepat” (Senikah, 2025), dan “belum sempat saya telepon, pihak BMT sudah menghubungi untuk memberitahu status pengajuan saya” (Zuhanah, 2025). Respon cepat ini tidak hanya terjadi saat penanganan keluhan, tetapi juga dalam layanan rutin seperti pengajuan pembiayaan atau konsultasi produk.

Nasabah juga menilai bahwa kecepatan respons menjadi salah satu alasan mereka tetap loyal terhadap BMT NU Cabang Sidayu. Sebagaimana disampaikan oleh beberapa responden, “masalah yang saya hadapi diselesaikan dengan cepat dan efisien” (Khasanah, 2025), dan “cepat serta efisien dalam menyelesaikan permasalahan” (Taufiq, 2025).

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa

pelayanan BMT NU Cabang Sidayu dinilai cepat, tanggap, dan solutif. Respon yang diberikan tidak hanya reaktif terhadap keluhan, tetapi juga proaktif dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Hal ini mencerminkan bahwa BMT NU Cabang Sidayu telah berhasil memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan nasabah.

Temuan ini sesuai dengan penelitian Eliza *et al.* (2023) yang menunjukkan bahwa respons yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara langsung. Penelitian tersebut menemukan bahwa layanan cepat dan adanya inisiatif petugas untuk menghubungi nasabah terlebih dahulu menjadi faktor pembeda lembaga keuangan syariah dengan lembaga konvensional.

Berdasarkan temuan lapangan dan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa daya tanggap BMT NU Cabang Sidayu sudah berada pada kategori baik, kecepatan, ketepatan respons, ditambah dengan sikap proaktif petugas, telah memberikan nilai tambah bagi kepuasan nasabah. Meski demikian, untuk menjaga konsistensi BMT NU perlu memastikan ketersediaan petugas pada jam-jam sibuk agar semua nasabah dapat dilayani tanpa harus menunggu terlalu lama. Strategi pembagian tugas yang baik dapat menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kemampuan merespons dalam berbagai kondisi (Irfan *et al.*, 2021).

Empati (*Empathy*)

Empati (*empathy*) dalam Pelayanan Prima merujuk pada perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan serta perasaan nasabah. Empati tercermin dalam sikap sopan,

ramah, mau mendengarkan, dan berusaha memahami kondisi nasabah sebelum memberikan solusi. Dalam lembaga keuangan syariah seperti BMT NU Cabang Sidayu, empati menjadi nilai tambah yang selaras dengan ajaran Islam, yaitu melayani dengan akhlak yang baik dan mengedepankan keadilan.

Berdasarkan hasil penelitian lapangan dengan cara mengwawancarai 20 nasabah, ditemukan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang baik terhadap cara staf BMT NU Cabang Sidayu menunjukkan empati. Nasabah menilai bahwa staf memiliki perhatian yang tinggi terhadap kebutuhan mereka, bersikap sopan, serta mampu memberikan solusi yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Salah seorang responden menyampaikan bahwa “dihargai dan diperlakukan dengan baik, komunikasi juga baik dan sangat memberikan solusi” (Shofi, 2025). Hal senada juga diungkapkan oleh responden lain yang menyatakan bahwa “sangat perhatian, orangnya sopan, dan saat kita butuh penarikan tabungan staf siap memproses” (Muntiah, Wawancara Kepuasan Terhadap Empati, 2025) serta “mendengarkan keluhan kesah dan memberikan solusi, dihargai dan diperlakukan dengan baik” (Senikah, Wawancara Kepuasan Terhadap Empati, 2025). Pernyataan-pernyataan tersebut menggambarkan bahwa staf BMT NU Cabang Sidayu tidak hanya memberikan pelayanan secara profesional, tetapi juga menjalin hubungan interpersonal yang baik dengan nasabah.

Selain itu, beberapa nasabah juga menilai bahwa staf bersikap ramah, penuh perhatian, dan mampu

menciptakan suasana yang nyaman selama proses pelayanan berlangsung. Hal ini tercermin dari pernyataan, “merasa nyaman seperti teman sendiri, cukup memberikan solusi setidaknya bisa mengurangi beban masalah” (Pirnadi, 2025), serta “mendengarkan dan penuh perhatian, diajak diskusi sebelum mengajukan pinjaman” (Qosim, 2025). Sementara itu, sebagian responden lainnya menilai bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik dan solutif, seperti yang disampaikan oleh responden, “cukup memberikan solusi yang menyeluruh untuk masalah yang saya hadapi dan perhatian terhadap kebutuhan saya” (Khasanah, Wawancara Kepuasan Terhadap Empati, 2025).

Namun, tidak semua responden memiliki persepsi yang sama. Seorang nasabah mengungkapkan bahwa perhatian staf terhadap kebutuhannya masih dirasa kurang optimal, sebagaimana pernyataannya, “kurang perhatian terhadap kebutuhan saya” (Istiqomah, Wawancara Kepuasan Terhadap Empati, 2025). Meskipun demikian, secara umum hasil wawancara menunjukkan bahwa aspek empati telah diterapkan dengan baik oleh staf BMT NU Cabang Sidayu. Hal ini terlihat dari kemampuan mereka untuk mendengarkan keluhan nasabah, menunjukkan sikap sopan dan tenang dalam menghadapi masalah, serta memberikan solusi yang relevan, sebagaimana disampaikan salah satu responden bahwa “sangat perhatian dan bisa menunjukkan kesabaran dan ketenangan dalam menghadapi masalah” (Zico, 2025).

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan empati oleh staf BMT NU Cabang Sidayu mampu menciptakan suasana pelayanan yang hangat, bersahabat, dan humanis. Kemampuan staf dalam memahami dan merespons kebutuhan emosional nasabah berperan penting dalam membangun rasa percaya dan kepuasan terhadap lembaga. Dengan demikian, empati menjadi salah satu pilar utama dalam mewujudkan pelayanan prima di BMT NU Cabang Sidayu.

Dengan demikian, bisa disimpulkan bahwa dimensi empati di BMT NU Cabang Sidayu berjalan dengan baik, terlihat dari sikap ramah, kesediaan mendengarkan, dan kemampuan memberikan saran yang sesuai kebutuhan

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Di BMT NU Cabang Sidayu

Berdasarkan hasil wawancara terhadap nasabah BMT NU Cabang Sidayu, para nasabah memberikan jawaban yang bagus bahwa pelayanan di BMT NU Cabang Sidayu memiliki kualitas yang baik sesuai peraturan BMT yang di buat, Great yang ditetapkan tidak terlalu memberatkan nasabah dan tidak memberatkan pegawai BMT itu sendiri. Pelayanan prima yang diterapkan oleh BMT NU Cabang Sidayu menunjukan bahwa kualitas pelayanannya sudah baik, sesuai dengan penjelasan pada sub bab kajian teori diatas.

Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah BMT NU Cabang Sidayu

BMT NU Cabag Sidayu menerapkan prinsip syariah dengan berlandaskan al-qur'an dan hadis, serta

prinsip-prinsip seperti keadilan, kebenaran dan kejujuran, tanggung jawab, transparansi, dan kecocokan dengan syariah.

Prinsip-prinsip yang diterapkan oleh BMT NU Cabang Sidayu ini berguna untuk memastikan bahwa layanan-layanan bersifat halal, adil, etis dan tentunya bebas dari praktik terlarang, karena itu akan menumbuhkan rasa kepercayaan dan kepuasan nasabah yang berkelanjutan.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur dalam penilaian kinerja pelayanan sebuah instansi maupun perusahaan. Kepuasan pelanggan memiliki tujuan untuk melihat kinerja yang dilakukan sebuah instansi yang nantinya akan menjadi bahan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan pada instansi tersebut. Kepuasan pelanggan bisa terpengaruh oleh beberapa hal, seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi, harga dan biaya (arisandi *et al.*, 2021). Kepuasan nasabah ialah hal utama yang harus difikirkan keberadaannya untuk mengembangkan suatu lembaga keuangan. Karena kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat penting untuk menjaga reputasi perusahaan di tengah masyarakat, maka pelayanan yang baik bagi pelanggan harus ditingkatkan.

Faktor mengenai kualitas produk atau jasa bermakna bahwa pelanggan akan menuntut mengenai kualitas hasil produk yang diberikan, dikarenakan pelanggan merasa telah melakukan usaha untuk mendapatkan produk tersebut. Kualitas layanan juga mempengaruhi kepuasan pelanggan, dengan layanan yang baik membuat pelanggan merasa

bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Peran emosional juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, pelanggan juga memperhatikan mengenai nilai sosial dalam menggunakan produk atau jasa yang dipakai, sehingga emosional membantu menciptakan perasaan bangga kepada pelanggan karena telah menggunakan produk atau jasa tersebut. Harga juga menjadi faktor yang menentukan dalam tingkat kepuasan pelanggan, semakin tinggi biaya yang dikeluarkan oleh konsumen untuk mendapatkan produk atau jasa, maka semakin besar pula ekspektasi yang dimiliki oleh pelanggan. Biaya dan kemudahan adalah kepuasan yang diterima pelanggan karena produk atau pelayanan yang didapatkan relatif mudah, aman, dan efisien, sehingga pelanggan cenderung akan merasa puas dengan tidak menambah biaya dan dapat menghemat waktu yang tidak terbuang sia-sia untuk mendapatkan produk atau pelayanan

Cara mengukur kepuasan pelanggan juga dilakukan dengan melalui survei kepuasan masyarakat (SKM) menjadi bukti yang konkret terhadap rasa puas kepada pelanggan. Survei yang diberikan peneliti berupa pertanyaan mengenai pengalaman yang dirasakan saat memperoleh pelayanan pada staf BMT NU Cabang Sidayu. Ciri-ciri pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan menurut (Sembiring, 2014) adalah sebagai berikut (1) loyal terhadap produk, jasa dan perusahaan (2) adanya komunikasi dari yang baik antara perusahaan dan pelanggan (3)

perusahaan menjadi pertimbangan yang utama.

Dari 20 nasabah yang telah diwawancarai, terdapat satu nasabah yang memberikan masukan menginginkan komunikasi lebih intensif terkait perkembangan layanan atau pembaruan informasi produk. Salah satu responden menyampaikan:

“kurang puas karena pembiayaan yang diberikan BMT NU Cabang Sidayu tidak sesuai dengan kebutuhan” (Wawancara, R2, 2025).

Dari pengamatan peneliti, pelayanan yang di terapkan oleh BMT NU Cabang Sidayu sudah baik dalam menerapkan sistem dan pola komunikasi yang bisa dijangkau, dirasakan, dimengerti oleh nasabah. sehingga nasabah merasa apa yang menjadi kebutuhan mereka bisa terpenuhi secara mudah dan tentunya sesuai dengan peraturan yang diterapkan oleh BMT NU Cabang Sidayu.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berlandaskan prinsip syariah di BMT NU Cabang Sidayu secara umum masuk dalam kategori baik, terutama pada dimensi responsif dan empati. Pada dimensi kehandalan, mayoritas nasabah menilai layanan telah sesuai janji, proses administrasi berjalan lancar, dan pencairan dana dilakukan dengan cepat. Namun, masih ditemukan pengalaman keterlambatan pencairan dan ketidaksesuaian waktu layanan yang dapat memengaruhi kepercayaan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, BMT NU Cabang Sidayu

disarankan untuk meningkatkan konsistensi waktu pelayanan dengan menetapkan standar yang jelas dan memastikan penerapannya secara rutin. Penguatan manajemen waktu pada jam sibuk juga diperlukan agar daya tanggap tetap terjaga.

Perlu juga adanya pelatihan rutin, mengenai pelayanan berbasis prinsip syariah juga penting untuk meningkatkan pemahaman dan penerapan nilai-nilai keadilan, transparansi, dan amanah dalam pelayanan. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kepercayaan nasabah dapat terus terjaga dan kepuasan mereka dapat dipertahankan dalam jangka panjang.

DAFTAR RUJUKAN

- Albanjari, F. R., & Syakarna, N. F. R. (2023). Service quality development strategy for customers of Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Sahara Tulungagung. *EKSYPAR: Jurnal Ekonomi Syari'ah & Bisnis Islam*, 10(1), 79–86. <https://doi.org/10.54956/eksypar.v10i1.412>
- Arisandi, D., Shar, A., & Hariyadi, R. (2021). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, faktor emosional, biaya dan kemudahan terhadap kepuasan belanja busana secara daring. *Kompleksitas: Jurnal Manajemen, Organisasi dan Bisnis*, 10(2), 92–102. <https://doi.org/https://doi.org/10.56486/kompleksitas.vol10no2.163>
- Belviyanto, R., Haryati, R., & Sunreni, S. (2023). Pengaruh promosi, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada

- Cafe Iconix Grill and Suki Padang. *Ekasakti Matua Jurnal Manajemen*, 1(4), 302–310. <https://doi.org/10.31933/emjm.v1i4.947>
- Cahyani, P. D. (2016). Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan perbankan syariah di Yogyakarta. *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(2), 151–162. <https://doi.org/10.15408/ess.v6i2.3570>
- Dian Kharisma, Simatupang, S., & Heriyawan Hutagalung. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *JUMANSI: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi Medan*, 5(1). <https://doi.org/10.59422/lbm.v2i01.162>
- Eliza, Z. Z., Syamsuddin, & Pratama, V. Y. (2023). Pengaruh pelayanan prima dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan sebagai variabel intervening (Studi kasus nasabah BSI KCP Pekalongan). *Velocity*, 3(1), 75–86. <https://doi.org/https://doi.org/10.28918/velocity.v3i1.855>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Haryani, T. N., & Puryatama, A. F. (2020). Pelayanan prima melalui penyelenggaraan mal pelayanan publik di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan*, 3(1), 40–54. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v1i1.580>
- Ichsan, R. N., & Karim, A. (2021). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>
- Ilahi, A. A. A., & Arifuddin. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Amsir*, 1(1), 27–40. <https://doi.org/https://doi.org/10.62861/jimat%20amsir.v1i1.123>
- Irfan, M., Rusyidi, B., & Lubis, Z. H. (2021). Analisis strategi kemitraan Aksi Cepat Tanggap (ACT) terhadap keberhasilan program. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik*, 3(2), 199–209. <https://doi.org/https://doi.org/10.24198/jkrk.v3i2.35153>
- Isromiati. (2025, July 19). Wawancara kepuasan terhadap kehandalan [Interview by Veri].
- Istifadhoh, N., & Rolianah, W. S. (2024). Perkembangan usaha mikro kecil menengah melalui kepuasan nasabah: Tinjauan lembaga keuangan mikro syariah. *JIESP: Journal of Islamic Economics Studies and Practices*, 3(1), 47–54. <https://doi.org/10.54180/jiesp.2024.3.1.47-54>
- Istiqomah. (2025, July 16). Wawancara kepuasan terhadap empati [Interview by Veri].
- Istiqomah. (2025, July 16). Wawancara kepuasan terhadap kehandalan [Interview by Veri].
- Khasanah, L. (2025, July 24). Wawancara kepuasan terhadap daya tanggap [Interview by Veri].

- Khasanah, L. (2025, July 24). Wawancara kepuasan terhadap empati [Interview by Veri].
- Khofas. (2025, July 13). Wawancara kepuasan terhadap kehandalan [Interview by Veri].
- Manuhutu, M., Aunalal, Z. I., & Tanihatu, M. (2021). Analisis pengaruh kualitas pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 7(1). <https://doi.org/10.32528/jmbi.v7i1.4234>
- Maskur, Mustamin, Suwantara, P. A., Ramdin, Ramli, & Iksan. (2025). Implementasi hukum dan prinsip syariah pada lembaga keuangan syariah di Indonesia. *Jurnal Tana Mana*, 6(1), 465–470. <https://ojs.staialfurqan.ac.id/jtm/>
- Modeong, J. J. (2024). Peran pelayanan customer service (CS) terhadap nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Manado [Skripsi/Tesis tidak diterbitkan]. IAIN Manado.
- Muntiah. (2025, July 13). Wawancara kepuasan terhadap empati [Interview by Veri].
- Muntiah. (2025, July 13). Wawancara kepuasan terhadap kehandalan [Interview by Veri].
- Nafsih, G., Adawiyah, R., & Billah, Z. I. (2022). Analisis persepsi nasabah BMT Maslahah Capem Gending dalam pemberdayaan usaha mikro. *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*, 10(3), 1121–1132. <https://doi.org/https://doi.org/10.47668/pkwu.v10i3.558>
- Nawawi, H. H. (2020). Penggunaan E-wallet di kalangan mahasiswa. *Jurnal Emik*, 3(2), 189–205.
- Ngatini. (2020). Peran pustakawan dalam optimalisasi pengelolaan koleksi perpustakaan perguruan tinggi. *Buletin Perpustakaan Universitas Indonesia*, 3(2), 157–170. <https://journal.uui.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/17804>
- Pirnadi. (2025, July 14). Wawancara kepuasan terhadap empati [Interview by Veri].
- Pratiwi, S. H., & Santoso, B. (2020). Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Viva Beauty Center dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Juminten*, 1(6), 145–156. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i6.178>
- Purwanti, I., & Inayati, A. A. (2024). Pendampingan kebijakan pembiayaan hijau pada lembaga keuangan mikro syariah (Sosialisasi LKMS se-Kabupaten Pekalongan, Jawa Tengah). *AKM: Aksi Kepada Masyarakat*, 4(2), 613–622. <https://doi.org/10.36908/akm.v4i2.1000>
- Putri, V. E. D., & Meirinawati, M. (2023). Analisis pelayanan prima (excellent service) pada nasabah di Bank Jatim Cabang Sampang. *Publika*, 11(3), 2273–2282. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2273-2282>
- Qosim, A. (2025, July 28). Wawancara kepuasan terhadap empati [Interview by Veri].
- Rosyid, G. A., & Khotamin, N. A. (2023). Analisa kualitas sumber daya insani dalam peningkatan kinerja karyawan

- di BMT Mitra Mandiri Sejahtera Lampung tahun 2020. Srikandi: Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam, 2(2), 55–66. <http://journal.iaimnumetrolampung.ac.id/index.php/srikandi/article/view/3579>
- Sari, A. S., Aprisilia, N., & Fitriani, Y. (2025). Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif: Observasi, wawancara, dan triangulasi. *Indonesian Research Journal on Education*, 5(4), 539–545. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/irje.v5i4.3011>
- Senikah. (2025, July 5). Wawancara kepuasan terhadap empati [Interview by Veri].
- Senikah. (2025, July 5). Wawancara kepuasan terhadap kehandalan [Interview by Veri].
- Shomad, A. (2017). *Hukum Islam: Penormaan prinsip syariah dalam hukum Indonesia*. Kencana. <https://books.google.co.id/books?id=qfpDDwAAQBAI>
- Shofi. (2025, July 15). Wawancara kepuasan terhadap empati [Interview by Veri].
- Sormin, G., & Felia, I. (2025). Tinjauan hukum peran dan tanggung jawab ketua pengurus atas pendirian koperasi. *JMRI: Journal of Multidisciplinary Research and Innovation*, 3(1), 67–72. <https://doi.org/10.61240/jmri.v3i1.95>
- Subagiyo, S., & Indah, Z. (2021). Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR. Surya Katialo. *Ensiklopedia of Journal*, 3(4). <https://doi.org/10.33559/eoj.v3i4.797>
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sukawati, N., Habra, M. D., & Falahi, A. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai bank. *Derivatif: Jurnal Manajemen Ekonomi dan Akuntansi*, 1(2), 28–34. <https://glonus.org/index.php/derivatif>
- Taufiq. (2025, July 11). Wawancara kepuasan terhadap daya tanggap [Interview by Veri].
- Unafah. (2025, July 21). Wawancara Kepuasan Terhadap Kehandalan. (Veri, Interviewer)
- Yaseni. (2025, July 24). Wawancara kepuasan terhadap kehandalan [Interview by Veri].
- Zaman, J. S., & Mardiah, I. M. (2021). Pengaruh pelayanan prima (service excellence) terhadap kepuasan nasabah pada Unit Pengelola Kegiatan (UPK) Galuh Buana Panumbangan Ciamis. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 5(1), 228–248. <https://doi.org/https://doi.org/10.37339/e-bis.v5i1.512>
- Zico. (2025, July 14). Wawancara kepuasan terhadap empati [Interview by Veri].
- Zuhanah. (2025, July 5). Wawancara kepuasan terhadap daya tanggap [Interview by Veri].