



Analisis Kualitas Layanan (*Service quality*) dalam Membentuk Kepercayaan Anggota dan Keputusan Pengambilan Pembiayaan (Studi Di BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia KC. Metro)

Umi Suniatul Mahmudah¹, Eka Nurzanah², M. Afifuddin³

^{*1,2,3}Universitas Ma'arif Lampung

e-mail: umisuniatul@gmail.com

Abstrak: Baitul Maal wat Tamwil (BMT) memiliki peran strategis dalam menyediakan akses pembiayaan bagi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Di tengah meningkatnya persaingan lembaga keuangan syariah, kualitas layanan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan anggota dan memengaruhi keputusan pengambilan pembiayaan. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan kualitas layanan serta keterkaitannya dengan pembentukan kepercayaan dan keputusan anggota dalam mengambil pembiayaan di BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia KC Metro. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas kepala cabang, staf funding officer, dan dua anggota aktif. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan diterapkan melalui kemudahan, fleksibilitas, hubungan yang dekat dengan anggota, transparansi, serta kepatuhan terhadap standar operasional. Pada aspek funding, BMT menerapkan sistem jemput setoran, tanpa potongan saldo saat penarikan, dan tanpa batas minimal setoran yang memberatkan. Pada aspek lending, tersedia berbagai skema pembiayaan sesuai kebutuhan anggota dengan akad rahn berdasarkan prinsip syariah. Kualitas layanan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan anggota menciptakan pengalaman positif, memperkuat kepercayaan, serta mendorong keputusan pengambilan pembiayaan, termasuk pembiayaan ulang oleh anggota.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan, Keputusan Pembiayaan, BMT, Jemput Bola

PENDAHULUAN

Lembaga keuangan syariah merupakan lembaga yang menjalankan aktivitas keuangan berdasarkan prinsip-prinsip syariah, yaitu bebas dari unsur riba, *gharar*, dan *maisir*, serta mengedepankan nilai keadilan dan kemaslahatan (Fadilah, Firdaus, *et al.*, 2025). Bentuk lembaga keuangan syariah pun beragam, meliputi bank syariah, Unit Usaha Syariah (UUS), lembaga keuangan mikro syariah seperti Baitul Maal wat Tamwil (BMT), koperasi syariah, pegadaian syariah, hingga lembaga non-bank seperti perusahaan asuransi syariah dan pembiayaan syariah (Studi *et al.*, 2021). Dalam praktiknya, lembaga-lembaga tersebut tidak hanya bersaing sesama lembaga syariah, tetapi juga berkompetisi dengan lembaga keuangan konvensional yang memiliki jaringan dan fasilitas yang lebih besar.

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) memiliki peran strategis dalam menyediakan akses pembiayaan bagi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Di tengah meningkatnya persaingan antara BMT lain, bank syariah, koperasi simpan pinjam, maupun pegadaian syariah, kualitas layanan (*service quality*) menjadi faktor yang sangat menentukan dalam membangun kepercayaan anggota dan memengaruhi keputusan mereka dalam mengambil pembiayaan (Hayuni & Elsandra, 2025).

Kualitas layanan merupakan tingkat kemampuan suatu lembaga atau ukuran sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan anggota (Khusvahiyah, 2023). Kualitas layanan yang baik akan membentuk kepercayaan anggota, yaitu keyakinan bahwa BMT mampu mengelola dana dan menyalurkan pembiayaan secara aman, profesional, konsisten, serta sesuai dengan prinsip syariah, yang selanjutnya memengaruhi keputusan pengambilan pembiayaan. Meskipun demikian, sejauh

mana kualitas layanan tersebut benar-benar berkontribusi dalam membentuk kepercayaan anggota dan memengaruhi keputusan pengambilan pembiayaan masih memerlukan penelitian lebih lanjut.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan berperan penting dalam membentuk kepercayaan anggota, yang selanjutnya memengaruhi keputusan anggota dalam mengambil keputusan *finansial* di lembaga keuangan mikro syariah (Febiyanti & Wahyudi, 2023). Kualitas layanan yang baik melalui dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik mampu meningkatkan rasa aman dan keyakinan anggota terhadap BMT. Meskipun penelitian tersebut berfokus pada keputusan menabung, temuan ini relevan untuk dikembangkan pada keputusan pengambilan pembiayaan, karena proses pengambilan keputusan finansial dipengaruhi oleh kualitas layanan dan tingkat kepercayaan terhadap lembaga.

Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengkaji implementasi sistem layanan **jemput bola** sebagai karakteristik khas BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia KC Metro, yang masih jarang dibahas dalam literatur lembaga keuangan mikro syariah. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis SERVQUAL, penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif untuk menggali bagaimana sistem jemput bola, transparansi akad syariah, dan fleksibilitas pembiayaan secara terpadu membentuk kepercayaan serta mendorong keputusan pembiayaan anggota. Temuan penelitian memberikan kontribusi teoretis dalam memperkaya pemahaman mengenai pembentukan kepercayaan melalui layanan yang adaptif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan pelaku UMKM.

BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia KC Metro merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang berlokasi di Jl. Yos Sudarso,

Kelurahan Mulyojati, Kecamatan Metro Barat, yang dalam praktik pelayanannya menerapkan sistem jemput bola, yakni staf secara aktif mendatangi anggota untuk melayani transaksi tabungan dan pembiayaan. Sistem ini tidak hanya ditujukan bagi anggota terdaftar, tetapi juga menyasar masyarakat dan pelaku usaha mikro yang berpotensi menjadi anggota baru melalui penawaran langsung di lapangan serta penyampaian informasi terkait produk dan mekanisme pembiayaan. Selain itu, perluasan keanggotaan juga dilakukan melalui rekomendasi anggota lama yang didasarkan pada pengalaman positif dan tingkat kepercayaan terhadap kualitas layanan BMT. Kondisi tersebut menunjukkan adanya karakteristik pelayanan yang khas serta kemampuan lembaga bertahan di tengah persaingan lembaga keuangan mikro syariah. Stabilitas jumlah anggota pembiayaan dan tingkat kepercayaan yang relatif terjaga menjadi dasar penting untuk menelaah bagaimana kualitas layanan diterapkan serta sejauh mana kualitas layanan tersebut berkaitan dengan pembentukan kepercayaan anggota dan keputusan pengambilan pembiayaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis sistem kualitas layanan (*service quality*) yang diterapkan oleh BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia KC Metro dalam upaya meningkatkan kepercayaan anggota terhadap proses pengambilan pembiayaan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara kualitas layanan dengan pembentukan kepercayaan anggota serta kaitannya dengan keputusan pengambilan pembiayaan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dilakukan pada objek dalam kondisi alamiah, dengan peneliti sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan analisis data.

Menurut Sugiyono (2006), penelitian kualitatif menekankan pada pendalaman makna dan pemahaman terhadap fenomena sosial tanpa bertujuan melakukan generalisasi. Oleh karena itu, pendekatan ini dinilai tepat untuk mengkaji peran kualitas pelayanan dalam membangun kepercayaan anggota serta pengaruhnya terhadap keputusan pengambilan pembiayaan. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara faktual dan mendalam kondisi aktual terkait keandalan transaksi berbasis syariah dan responsivitas staf dalam membentuk kepercayaan anggota, yang selanjutnya mendorong keputusan pengambilan pembiayaan seperti murabahah dan mudharabah di BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia KC. Metro (Nurzanah, 2024). Data dikumpulkan melalui triangulasi sumber berupa observasi lapangan dan wawancara mendalam dengan anggota. Metode ini dinilai efektif untuk studi kasus tunggal karena memungkinkan pemetaan pola perilaku anggota secara naratif sebagai dasar perumusan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer diperoleh melalui pengumpulan langsung dari anggota dan staf BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia KC. Metro, yang memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data segar dan spesifik terhadap konteks lokal. Sementara itu, data sekunder adalah sumber informasi yang menyajikan data kepada peneliti secara tidak langsung, umumnya diperoleh melalui perantara pihak lain atau berasal dari dokumen tertulis (Sugiyono, 2018). Data sekunder digunakan untuk menyusun landasan teori serta membandingkan hasil temuan data primer dengan penelitian-penelitian sejenis, sehingga dapat memperdalam analisis mengenai peran kualitas pelayanan dalam konteks keuangan syariah (Santoso, 2022).

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan

untuk mengamati secara langsung fenomena yang menjadi objek penelitian guna menangkap data secara alami dan kontekstual. Wawancara dilakukan melalui tanya jawab secara langsung dengan informan guna memperoleh informasi secara mendalam mengenai pengalaman, pandangan, serta persepsi pribadi terhadap kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap kepercayaan serta keputusan pembiayaan (Afifuddin, 2023). Dokumentasi dilakukan melalui pengumpulan dokumen atau arsip yang relevan dengan penelitian untuk memperkaya analisis dengan bukti historis dan kontekstual yang dapat diverifikasi (Ardiansyah *et al.*, 2023).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan tahapan analisis data kualitatif yang mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Qomaruddin & Sa'diyah, 2024). Proses ini dilakukan secara berulang dan sistematis untuk mendapatkan hasil yang valid dan kredibel terkait dengan kualitas pelayanan dalam pembentukan kepercayaan anggota dan keputusan pengambilan pembiayaan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi (Ardiansyah *et al.*, 2023). Selanjutnya dilakukan reduksi data dengan mencatat, mengategorikan, dan memilah data sesuai fokus penelitian. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, grafik, atau tabel yang menggambarkan temuan utama. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil temuan yang telah dianalisis, sehingga menghasilkan pemahaman yang mendalam mengenai kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap pembentukan kepercayaan anggota serta keputusan pengambilan pembiayaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

KSPPS BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia Kantor Cabang Kota Metro diresmikan pada

03 Agustus 2020 dan berlokasi di Jl. Imam Bonjol, Imopuro, Komplek Pasar Cendrawasih Lantai 2, Kota Metro. Kantor Cabang Metro merupakan cabang ke-16 yang didirikan sebagai upaya memperluas layanan keuangan syariah di wilayah Kota Metro dan sekitarnya.

Pada awal operasionalnya, cabang Metro memperoleh respons yang positif dari masyarakat, khususnya para pedagang pasar. Antusiasme tersebut terlihat dari keberhasilan pembukaan zona layanan di Pasar Pagi Metro yang berhasil menjangkit 131 anggota baru. Meskipun sebagian besar pedagang berstatus pasar hamparan dan tidak memiliki lokasi usaha tetap, minat terhadap layanan pembiayaan syariah tetap tinggi.

Memasuki tahun kedua, tepatnya pada 15 Januari 2022, Kantor Cabang Metro berpindah lokasi ke Jl. Yos Sudarso, Kelurahan Mulyojati, Kecamatan Metro Barat, Kota Metro. Perpindahan ini bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan visibilitas lembaga. Lokasi yang lebih strategis berdampak pada meningkatnya jumlah anggota serta pertumbuhan profit yang signifikan.

Kualitas layanan (*service quality*) yang diterapkan di BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia KC. Metro

Peneliti melakukan wawancara dengan bapak Dimas sebagai kepala cabang BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia dengan beberapa pertanyaan. Dimana pertanyaan pertama yaitu, bagaimana konsep kualitas layanan yang diterapkan di BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia KC. Metro? Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Dimas terkait layanan yang diterapkan di BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia KC Metro, diperoleh informasi bahwa lembaga memberikan kemudahan baik pada aspek *funding* (penghimpunan dana) maupun *lending* (pembiayaan). Pada aspek *funding*, BMT menerapkan sistem layanan jemput setoran, di mana petugas

secara aktif mendatangi anggota untuk melakukan transaksi tabungan. Kebijakan ini bertujuan memudahkan anggota dalam menabung tanpa harus datang ke kantor. Selain itu, tidak terdapat potongan saldo saat anggota melakukan penarikan. Nominal yang diterima anggota sesuai dengan jumlah yang ditarik. Potongan hanya berlaku pada tabungan wajib dengan nominal tetap di awal keanggotaan, tanpa dipengaruhi oleh besarnya saldo simpanan. Bapak Dimas menjelaskan bahwa BMT tidak menetapkan batas minimal setoran yang memberatkan anggota. Setoran dengan nominal kecil seperti Rp5.000 atau Rp10.000 tetap diterima, bahkan jika dilakukan tidak setiap hari. Pada aspek lending, bapak Dimas menyampaikan bahwa BMT menyediakan beberapa varian pembiayaan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan anggota. Pertama, pembiayaan angsuran dengan skema pembayaran pokok dan margin. Kedua, pembiayaan musiman dengan sistem pembayaran bagi hasil setiap bulan dan pelunasan pokok pada akhir periode (misalnya enam bulan). Ketiga, dana talangan untuk kebutuhan mendesak jangka pendek, di mana anggota hanya dikenakan sistem bagi hasil tanpa biaya administrasi. Skema ini umumnya menggunakan prinsip bagi hasil dengan pembagian sesuai kesepakatan, misalnya 50/50. Keempat, pembiayaan kerja sama, yaitu skema kemitraan antara BMT dan anggota dalam suatu proyek atau usaha tertentu, dengan pembagian keuntungan yang dapat disepakati bersama, seperti 50/50 atau 70/30 sebelum akad dilaksanakan.

Pertanyaan kedua yaitu, bagaimana penerapan layanan jemput bola dalam pembiayaan? bapak Dimas mengungkapkan bahwa layanan jemput bola dalam pembiayaan merupakan sistem yang secara konsisten diterapkan di BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia KC Metro. Layanan ini tidak hanya berlaku pada produk tabungan (*funding*), tetapi juga pada pembiayaan (*lending*). Dalam praktiknya, ketika terdapat calon anggota yang membutuhkan modal usaha,

pihak BMT secara langsung mendatangi lokasi usaha untuk melakukan survei dan analisis. Proses tersebut meliputi pengamatan terhadap perputaran usaha, wawancara langsung dengan calon anggota, serta penilaian karakter dan kondisi riil usaha sebagai dasar pertimbangan pembiayaan. Bapak Dimas, diperoleh informasi bahwa layanan jemput bola dalam pembiayaan merupakan sistem yang secara konsisten diterapkan di BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia KC Metro. Layanan ini tidak hanya berlaku pada produk tabungan (*funding*), tetapi juga pada pembiayaan (*lending*). Dalam praktiknya, ketika terdapat calon anggota yang membutuhkan modal usaha, pihak BMT secara langsung mendatangi lokasi usaha untuk melakukan survei dan analisis. Proses tersebut meliputi pengamatan terhadap perputaran usaha, wawancara langsung dengan calon anggota, serta penilaian karakter dan kondisi riil usaha sebagai dasar pertimbangan pembiayaan. Kebijakan tersebut disesuaikan dengan karakteristik mayoritas anggota yang merupakan pelaku usaha mikro, seperti pedagang pasar, pemilik warung, maupun pelaku proyek kecil. Apabila mereka harus sering datang ke kantor, hal tersebut berpotensi mengganggu aktivitas usaha sehari-hari.

Pertanyaan ketiga yaitu, kendala apa yang sering dihadapi dalam pelayanan anggota? bapak Dimas mengungkapkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan, setiap petugas wilayah (zona) menghadapi kendala yang berbeda-beda sesuai dengan karakteristik anggota di masing-masing area. Sebagai contoh, pada wilayah Pasar Metro, sebagian anggota merupakan pendatang dengan latar belakang dan karakter yang beragam, sehingga memerlukan kehati-hatian lebih dalam proses penawaran produk pembiayaan maupun tabungan. Kondisi ini menuntut petugas untuk lebih selektif serta cermat dalam melakukan analisis dan pendekatan kepada calon anggota. Bapak Dimas menjelaskan bahwa keberagaman karakter anggota menjadi

tantangan tersendiri dalam pelayanan. Tidak jarang terdapat anggota yang menginginkan proses transaksi secara cepat, seperti melakukan setoran dan penarikan pada hari yang sama tanpa melalui prosedur konfirmasi yang lengkap. Dalam situasi tersebut, petugas tetap diwajibkan menjalankan prosedur sesuai standar operasional (SOP), termasuk melakukan konfirmasi, dokumentasi, serta kelengkapan administrasi seperti tanda tangan atau verifikasi melalui media komunikasi. Apabila petugas mengabaikan prosedur tersebut dan terjadi permasalahan di kemudian hari, maka tanggung jawab sepenuhnya berada pada petugas yang bersangkutan. Oleh karena itu, penerapan SOP secara konsisten menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas layanan serta meminimalkan risiko operasional.

Pertanyaan keempat yaitu, bagaimana evaluasi kualitas layanan yang diberikan? bapak Dimas menjelaskan bahwa seluruh tahapan pelayanan, mulai dari proses transaksi tabungan, pengisian administrasi secara manual, hingga pelaksanaan survei pembiayaan, wajib mengikuti ketentuan yang telah ditetapkan. Evaluasi dilakukan dengan memastikan bahwa setiap petugas menjalankan prosedur tersebut secara berkelanjutan, bukan hanya sesekali. Penerapan SOP diharapkan menjadi kebiasaan (*habit*) kerja yang melekat dalam budaya organisasi, sehingga pelayanan tetap terjaga kualitas, ketertiban administrasi, dan akuntabilitasnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Dimas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan di BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia KC Metro diterapkan melalui prinsip kemudahan, fleksibilitas, dan kedekatan dengan anggota, baik pada aspek funding maupun lending (T. N. Sari, 2024) Pada penghimpunan dana, lembaga memberikan kemudahan melalui sistem jemput setoran, tanpa potongan saldo saat penarikan serta

tanpa batas minimal setoran yang memberatkan. Pada aspek pembiayaan, BMT menyediakan berbagai varian produk yang disesuaikan dengan kebutuhan anggota, termasuk pembiayaan angsuran, musiman, dana talangan, dan kerja sama dengan sistem bagi hasil berdasarkan kesepakatan. Penerapan layanan jemput bola dalam pembiayaan dilakukan secara konsisten melalui survei langsung dan pendampingan sejak awal proses hingga realisasi. (Utami, 2024) Meskipun terdapat kendala berupa keberagaman karakter anggota dan tuntutan transaksi cepat, lembaga tetap menekankan kepatuhan terhadap SOP sebagai bentuk pengendalian risiko dan penjagaan kualitas layanan. Evaluasi dilakukan melalui pengawasan konsisten terhadap pelaksanaan SOP agar menjadi budaya kerja yang berkelanjutan. Dengan demikian, kualitas layanan tidak hanya berorientasi pada kemudahan akses, tetapi juga pada profesionalitas, ketertiban administrasi, dan akuntabilitas lembaga.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan bapak Adi sebagai *staf funding officer* dengan beberapa pertanyaan. Pertanyaan pertama yaitu, bagaimana prosedur layanan pembiayaan kepada anggota? bapak Adi mengungkapkan bahwa proses pengajuan pembiayaan dilakukan melalui tahapan administrasi dan survei yang terstruktur. Apabila terdapat calon anggota yang mengajukan pembiayaan, misalnya sebesar Rp5.000.000, maka langkah awal yang harus dilakukan adalah melengkapi persyaratan administrasi, seperti fotokopi Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), serta dokumen agunan yang sah. Apabila jaminan berupa sertifikat tanah, maka calon anggota diwajibkan melengkapi dokumen pendukung, antara lain surat hak milik, surat keterangan bebas sengketa, serta surat kuasa apabila diperlukan. Seluruh dokumen tersebut harus diverifikasi terlebih dahulu untuk memastikan keabsahan dan

kepemilikan yang sah atas agunan yang diajukan. Kelengkapan berkas menjadi syarat utama sebelum proses pengajuan dilanjutkan ke tahap berikutnya. Setelah persyaratan administrasi dinyatakan lengkap, pihak BMT melakukan survei lapangan untuk menilai kelayakan calon anggota. Proses survei meliputi penilaian karakter, kemampuan atau daya bayar, serta kondisi usaha yang dijalankan. Hasil survei tersebut kemudian disesuaikan dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan oleh BMT. Apabila dinilai layak, maka pengajuan pembiayaan akan disetujui (ACC) dan diproses lebih lanjut.

Pertanyaan kedua yaitu, bagaimana cara menjelaskan akad kepada anggota? bapak Adi menjelaskan apabila terdapat calon anggota yang mengajukan pembiayaan dengan agunan berupa sertifikat tanah atau surat berharga lainnya, maka akad yang digunakan adalah akad *rahn* (gadai syariah). bapak Adi menjelaskan bahwa dalam akad *rahn*, anggota dikenakan biaya perawatan atas jaminan yang dititipkan kepada BMT. Besaran biaya tersebut ditentukan berdasarkan kesepakatan bersama antara kedua belah pihak, tanpa adanya unsur paksaan atau keberatan dari anggota. Sebelum akad dilaksanakan, pihak BMT terlebih dahulu menjelaskan secara rinci mengenai nominal biaya perawatan, biaya administrasi, serta mekanisme pembayaran yang akan dijalankan, sehingga anggota memahami secara utuh hak dan kewajibannya. bapak Adi menegaskan bahwa dalam penerapannya tidak terdapat sistem bunga berjalan. Apabila anggota melakukan pelunasan lebih awal dari jangka waktu yang telah disepakati, maka biaya yang dikenakan hanya sesuai dengan periode pemanfaatan dana. Sebagai contoh, jika jangka waktu pembiayaan enam bulan namun anggota melunasi pada bulan keempat, maka biaya hanya dihitung sampai bulan keempat dan tidak dibebankan untuk sisa waktu yang belum digunakan. Mekanisme ini mencerminkan prinsip keadilan dan

menghindari unsur riba, sesuai dengan ketentuan syariah.

Pertanyaan ketiga yaitu, bagaimana respon anggota terhadap layanan yang diberikan? bapak Adi mengatakan bahwa respon anggota terhadap layanan yang diberikan BMT cenderung positif. Hal ini, menurut beliau, tidak terlepas dari komitmen lembaga dalam mengutamakan pelayanan yang fleksibel serta menerapkan sistem *jemput bola*. Layanan tersebut diwujudkan melalui penjemputan setoran tabungan dan angsuran secara rutin ke tempat usaha atau kediaman anggota. Dengan mekanisme ini, anggota tidak perlu meninggalkan aktivitas pekerjaan mereka untuk datang ke kantor BMT, sehingga layanan dirasakan lebih praktis, efisien, dan tidak menyita waktu. Dari sisi pembiayaan, bapak Adi menjelaskan bahwa anggota juga memberikan tanggapan yang baik karena proses pengajuan relatif cepat dan persyaratan disampaikan secara jelas sejak awal. Transparansi menjadi prinsip utama dalam pelayanan, di mana akad, besaran biaya perawatan, jangka waktu, serta ketentuan lainnya dijelaskan secara terbuka sebelum transaksi dilakukan. Dengan demikian, anggota merasa aman, memahami hak dan kewajibannya, serta tidak mengalami munculnya biaya tambahan yang tidak diinformasikan sebelumnya. Meskipun demikian, bapak Adi mengakui bahwa terdapat beberapa anggota yang sesekali menyampaikan keluhan atau kurang memahami aspek teknis tertentu. Namun, permasalahan tersebut umumnya dapat diselesaikan melalui penjelasan ulang secara persuasif dan komunikatif. Bahkan, banyak anggota yang kemudian melakukan pembiayaan ulang (*repeat order*) serta merekomendasikan BMT kepada keluarga dan rekan mereka.

Pertanyaan keempat yaitu, bagaimana cara menangani keluhan anggota? bapak Adi mengungkapkan bahwa keluhan anggota dipahami sebagai hal yang wajar dalam setiap aktivitas pelayanan. Sebagai contoh, bapak Adi menjelaskan adanya anggota yang

menyampaikan komplain terkait tidak diterimanya Tunjangan Hari Raya (THR), padahal yang bersangkutan merasa telah menabung pada program tabungan hari raya. Dalam situasi tersebut, pihak BMT terlebih dahulu melakukan penelusuran terhadap akar masalah. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui apakah sejak awal petugas lapangan (zona/marketing) telah menyampaikan Standar Operasional Prosedur (SOP) tabungan hari raya secara jelas, termasuk ketentuan jangka waktu dan mekanisme pencairannya, atautkah terjadi kesalahpahaman dari pihak anggota yang mungkin lupa atau kurang memahami informasi yang telah disampaikan. Bapak Adi menegaskan bahwa proses klarifikasi dilakukan melalui prinsip *tabayyun*, yakni mengonfirmasi ulang informasi kepada anggota secara komunikatif dan terbuka. Setelah itu, pihak BMT juga melakukan koordinasi dengan petugas zona atau marketing yang berinteraksi langsung dengan anggota terkait. Dengan cara tersebut, solusi dapat diberikan secara cepat dan proporsional, sekaligus menjadi bahan evaluasi internal agar kesalahan serupa tidak terulang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Adi selaku *staff funding officer*, dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan pembiayaan di BMT dilaksanakan secara sistematis, transparan, dan berorientasi pada prinsip syariah. Prosedur pengajuan pembiayaan dilakukan melalui tahapan administrasi yang ketat, verifikasi dokumen agunan, serta survei kelayakan yang mencakup aspek karakter dan kemampuan bayar anggota. Dalam pelaksanaan akad, BMT menggunakan akad rahn untuk pembiayaan dengan jaminan sertifikat atau surat berharga, dengan penetapan biaya perawatan yang disepakati bersama tanpa unsur paksaan maupun bunga berjalan. Transparansi informasi sejak awal menjadi kunci dalam membangun pemahaman dan

rasa aman anggota. Respon anggota terhadap layanan dinilai positif, terutama karena adanya sistem jemput bola, proses yang cepat, serta kejelasan persyaratan dan biaya (Lisa, 2024). Meskipun terdapat keluhan dalam beberapa kasus, BMT menanganinya melalui pendekatan *tabayyun*, klarifikasi terbuka, dan evaluasi internal bersama petugas lapangan. Secara keseluruhan, kualitas layanan yang diterapkan tidak hanya menekankan aspek operasional, tetapi juga membangun kepercayaan, kepuasan, dan hubungan jangka panjang dengan anggota (Widanti *et al.*, 2025).

Peneliti juga melakukan wawancara dengan ibu Juminah dan ibu Istiqomah yang sudah menjadi anggota aktif BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia KC. Metro selama 4 tahun dengan beberapa pertanyaan. Dimana pertanyaan pertama yaitu bagaimana pengalaman ibu selama menjadi anggota BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia KC. Metro? Berdasarkan hasil wawancara dari ibu Juminah dan ibu Istiqomah, diperoleh gambaran bahwa pengalaman mereka selama menjadi anggota BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia KC Metro dinilai positif. Ibu Juminah menyampaikan bahwa selama menjadi anggota, pelayanan yang diterima tergolong baik. Ibu Istiqomah juga mengungkapkan bahwa sejak awal mendaftar hingga saat ini ia merasakan pengalaman yang sangat baik. Ia menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan cukup memuaskan dan mampu membantu dalam memenuhi kebutuhan usahanya. Menurutnya, pegawai BMT memberikan pendampingan serta kemudahan dalam proses pembiayaan, sehingga ia merasa terbantu dalam mengembangkan usaha yang dijalankan.

Pertanyaan kedua yaitu Bagaimana penilaian Ibu terhadap pelayanan yang diberikan pegawai BMT? Ibu Juminah menyampaikan bahwa pelayanan yang

diberikan oleh pegawai tergolong ramah, enak, dan baik. Ibu Istiqomah juga mengungkapkan bahwa pegawai BMT bersikap ramah, sopan, dan sabar dalam memberikan penjelasan. Ia menjelaskan bahwa ketika terdapat hal-hal yang kurang dipahami, pegawai dengan sabar menjelaskan secara perlahan hingga ia benar-benar mengerti. Sebagai pedagang kecil, ia merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik tanpa adanya perbedaan perlakuan.

Pertanyaan ketiga yaitu Apakah pelayanan jemput bola membantu Ibu dalam mengakses pembiayaan? Mengapa? Ibu Juminah menyampaikan bahwa layanan tersebut sangat membantu, karena ia tidak perlu datang langsung ke kantor ketika ingin menabung maupun mengurus pembiayaan. Ibu Istiqomah juga menjelaskan bahwa sebagai pedagang yang menjaga warung dari pagi hingga sore hari, waktu menjadi kendala utama untuk datang ke kantor BMT. Dengan adanya layanan jemput bola, ia tidak perlu menutup warung untuk melakukan setoran maupun mengurus pembiayaan. Seluruh transaksi dapat dilakukan langsung di tempat usahanya, sehingga lebih efisien dan praktis.

Pertanyaan keempat yaitu Apakah penjelasan akad dan prosedur pembiayaan mudah dipahami? Ibu Juminah menyampaikan bahwa penjelasan yang diberikan oleh petugas sudah jelas dan mudah dipahami. Ibu Istiqomah juga mengungkapkan bahwa penjelasan mengenai akad pembiayaan disampaikan secara rinci dan mudah dimengerti. Petugas menjelaskan jenis akad yang digunakan, mekanisme angsuran, serta jangka waktu pembayaran dengan bahasa yang sederhana dan sistematis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Juminah dan Ibu Istiqomah yang sebagai anggota aktif BMT A-Rahmah Jaya Mulia KC. Metro, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diterapkan di BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia KC Metro dinilai baik dan memberikan pengalaman positif bagi

anggota. Pelayanan yang ramah, sopan, serta sabar dalam memberikan penjelasan mencerminkan adanya dimensi empati dan assurance dalam praktik layanan. Selain itu, penerapan layanan jemput bola menunjukkan daya tanggap (*responsiveness*) lembaga dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan anggota, khususnya pelaku usaha kecil yang memiliki keterbatasan waktu (Fadila, 2025). Kejelasan dalam penyampaian akad dan prosedur pembiayaan juga memperlihatkan adanya transparansi dan komunikasi yang efektif, sehingga anggota merasa memahami hak dan kewajibannya (Hana & Wulandari, 2025). Secara keseluruhan, kualitas layanan yang diterapkan tidak hanya memberikan kemudahan akses, tetapi juga menumbuhkan rasa nyaman dan kepuasan anggota dalam memanfaatkan layanan pembiayaan.

Temuan ini sejalan dengan kondisi faktual lembaga yang menunjukkan bahwa BMT memiliki 660 anggota aktif, dengan 185 di antaranya merupakan anggota pembiayaan. Data tersebut mengindikasikan bahwa tingkat partisipasi anggota dalam menggunakan produk pembiayaan cukup signifikan. Hal ini dapat dipahami sebagai salah satu implikasi dari kualitas layanan yang mampu membangun kepercayaan dan mendorong anggota untuk mengambil keputusan pembiayaan. Dengan demikian, kualitas layanan tidak hanya menjadi aspek administratif, tetapi juga menjadi faktor penting dalam menjaga keberlanjutan dan peningkatan jumlah anggota pembiayaan di BMT (Hidayat & Istifadhoh, 2025).

Kualitas layanan (*service quality*) berkaitan dengan pembentukan kepercayaan anggota dan keputusan pengambilan pembiayaan

Peneliti melakukan wawancara dengan kepala cabang yaitu bapak Dimas dengan beberapa pertanyaan. Dimana pertanyaan pertama yaitu, apa kebijakan utama dalam membangun kepercayaan anggota? Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Dimas, diperoleh informasi bahwa upaya

membangun kepercayaan anggota dilakukan melalui berbagai program yang bersifat stimulatif dan berkelanjutan. Pada produk tabungan, BMT memiliki program tabungan berhadiah yang diselenggarakan pada momen-momen tertentu, seperti bulan Ramadhan maupun pergantian tahun. Program ini dirancang sebagai bentuk apresiasi sekaligus stimulus agar anggota merasakan manfaat lebih dari sekadar menabung. Selain memperoleh hasil simpanan, anggota juga berkesempatan mendapatkan hadiah, bonus, atau reward tertentu. Selain itu, BMT juga memiliki program tabungan hari raya yang rutin dilaksanakan setiap tahun dan mendapat antusiasme tinggi dari masyarakat. Menurut bapak Dimas, tingginya partisipasi anggota menunjukkan adanya kepercayaan dan ketertarikan yang kuat terhadap produk yang ditawarkan. Dari sisi pembiayaan, Bapak Dimas menjelaskan bahwa kemudahan dan fleksibilitas menjadi keunggulan utama layanan BMT. Proses pengajuan pembiayaan dapat dilakukan selama usaha yang dijalankan jelas, alokasi penggunaan dana terarah, serta persyaratan agunan dan pemeriksaan kelayakan terpenuhi. Dalam pelaksanaan survei, aspek karakter calon anggota menjadi perhatian utama. Apabila karakter dinilai baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, maka proses dapat berjalan dengan cepat dan tidak berbelit-belit. BMT tidak menerapkan prosedur yang rumit sebagaimana lembaga konvensional pada umumnya, sehingga realisasi pembiayaan dapat dilakukan dalam waktu relatif singkat, yakni sekitar dua hingga tiga hari setelah persyaratan dinyatakan lengkap. Fleksibilitas dalam mekanisme transaksi juga menjadi nilai tambah yang memperkuat daya tarik layanan pembiayaan di BMT.

Pertanyaan kedua yaitu, apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan anggota dalam mengambil

pembiayaan? bapak Dimas mengungkapkan bahwa kualitas layanan memiliki keterkaitan yang sangat kuat dengan keputusan anggota dalam mengambil pembiayaan. Menurut beliau, sebelum memutuskan untuk mengajukan pembiayaan, anggota terlebih dahulu menilai bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan oleh BMT, baik dari segi kemudahan, kecepatan, transparansi, maupun kesesuaian antara janji dan realisasi layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Dimas selaku Kepala Cabang, dapat disimpulkan bahwa kebijakan utama dalam membangun kepercayaan anggota dilakukan melalui kombinasi antara program yang bersifat apresiatif dan pelayanan yang cepat serta *fleksibel* (Abdillah & Utomo, 2025). Program tabungan berhadiah dan tabungan hari raya menjadi strategi stimulatif untuk meningkatkan loyalitas sekaligus memberikan nilai tambah bagi anggota. Tingginya partisipasi masyarakat dalam program tersebut menunjukkan adanya kepercayaan yang kuat terhadap BMT. Dari sisi pembiayaan, kemudahan prosedur, penekanan pada aspek karakter, serta realisasi yang relatif cepat sesuai SOP menjadi faktor pendukung terbentuknya persepsi positif anggota. Selain itu, kualitas layanan yang mencakup kemudahan, kecepatan, transparansi, dan konsistensi antara janji dan pelaksanaan terbukti memiliki keterkaitan erat dengan keputusan anggota dalam mengambil pembiayaan (S. Sari *et al.*, 2025). Dengan demikian, dapat dipahami bahwa kepercayaan dan keputusan anggota tidak hanya dipengaruhi oleh kebutuhan dana, tetapi juga oleh pengalaman pelayanan yang profesional, responsif, dan sesuai prinsip yang diterapkan lembaga (Fadilah, Ardiansyah, *et al.*, 2025).

Peneliti juga melakukan wawancara dengan *staf funding officer* yaitu bapak Adi dengan beberapa pertanyaan. Dimana

pertanyaan pertama yaitu, apa yang biasanya menjadi pertimbangan anggota sebelum mengambil pembiayaan? Menurut bapak Adi BMT memberikan keleluasaan bagi anggota dalam menentukan skema pembiayaan yang sesuai dengan kebutuhan usaha, seperti pembiayaan talangan, kerja sama, sistem jatuh tempo (*tempoan*), maupun angsuran berkala. Variasi skema tersebut memungkinkan anggota menyesuaikan pola pembayaran dengan arus kas usaha yang dijalankan. Selain itu, Bapak Adi menjelaskan bahwa BMT tidak menutup kemungkinan bagi anggota yang juga memiliki pembiayaan di lembaga keuangan lain, termasuk bank konvensional, selama yang bersangkutan memenuhi kriteria kelayakan. Penilaian tetap dilakukan melalui proses pengecekan administrasi, *ceklink* (riwayat pembiayaan), karakter, serta kemampuan daya bayar. Apabila aspek-aspek tersebut dinilai baik dan sesuai dengan standar yang berlaku, maka pembiayaan tetap dapat diberikan.

Pertanyaan kedua yaitu, bagaimana kualitas layanan mempengaruhi keputusan anggota untuk memilih produk pembiayaan tertentu? Menurut bapak Adi, keunggulan utama BMT terletak pada *fleksibilitas* pelayanan yang membedakannya dari lembaga lain. Fleksibilitas tersebut menjadi alasan mengapa anggota tetap memilih dan mempercayakan transaksi keuangannya kepada BMT. Salah satu bentuk fleksibilitas yang diterapkan adalah kemudahan dalam proses penarikan dana. Anggota tidak selalu diwajibkan datang langsung ke kantor, melainkan dapat melakukan konfirmasi melalui petugas zona. Proses verifikasi tetap dilakukan secara hati-hati, seperti melalui video call dengan admin untuk memastikan identitas penarik, disertai tanda tangan serta pencantuman nama pada slip penarikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Adi selaku *staf funding officer*, dapat disimpulkan bahwa pertimbangan utama anggota sebelum mengambil pembiayaan di BMT terletak pada fleksibilitas skema dan kemudahan layanan yang diberikan

(Ferdinand, 2023). Variasi produk pembiayaan, seperti talangan, kerja sama, sistem jatuh tempo, maupun angsuran berkala, memungkinkan anggota menyesuaikan kewajiban pembayaran dengan kondisi dan arus kas usaha mereka. Selain itu, BMT tetap membuka peluang bagi anggota yang memiliki pembiayaan di lembaga lain, selama memenuhi kriteria kelayakan melalui penilaian administrasi, riwayat pembiayaan (*ceklink*), karakter, dan kemampuan daya bayar. Dari sisi kualitas layanan, fleksibilitas menjadi faktor pembeda yang memperkuat keputusan anggota dalam memilih produk pembiayaan tertentu. Kemudahan transaksi, termasuk penarikan dana tanpa harus selalu datang ke kantor dengan tetap melalui proses verifikasi yang aman, mencerminkan pelayanan yang adaptif namun tetap berhati-hati. Dengan demikian, kombinasi antara variasi produk, kemudahan akses, dan prinsip kehati-hatian menjadi dasar terbentuknya kepercayaan sekaligus mendorong keputusan anggota untuk memilih pembiayaan di BMT.

Peneliti melakukan wawancara dengan ibu juminah dan ibu istiqomah sebagai anggota aktif BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia KC. Metro dengan beberapa pertanyaan. Dimana pertanyaan pertama yaitu, faktor apa saja yang membuat ibu percaya kepada BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia KC. Metro? Ibu Juminah sebagai mengungkapkan bahwa alasan utama beliau tetap menjadi anggota dan mengambil pembiayaan di BMT adalah karena faktor kepercayaan. Ibu Juminah menyampaikan secara singkat bahwa BMT dinilai dapat dipercaya. Sementara itu, Ibu Istiqomah mengungkapkan bahwa kepercayaannya terhadap BMT didasarkan pada sikap pegawai yang jujur serta proses yang transparan. Menurut beliau, selama menjadi anggota tidak pernah terjadi permasalahan yang merugikan. Selain itu, skema angsuran yang diterapkan sesuai dengan kesepakatan awal dan tidak memberatkan kondisi usahanya.

Pertanyaan kedua yaitu, apakah kualitas layanan mempengaruhi keputusan ibu dalam mengambil pembiayaan di BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia KC. Metro? Jawaban ibu Juminah singkat "iya". Menurut ibu Istiqomah pelayanan yang baik, proses yang cepat, serta kemudahan yang diberikan kepada pedagang kecil menjadi alasan utama dalam memilih pembiayaan di BMT.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Juminah dan Ibu Istiqomah sebagai anggota aktif BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia KC. Metro, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan anggota terhadap BMT terbentuk melalui pengalaman pelayanan yang konsisten, kejujuran pegawai, serta transparansi dalam setiap proses transaksi. Ibu Juminah menegaskan bahwa faktor utama yang membuatnya tetap menjadi anggota adalah karena BMT dinilai dapat dipercaya. Sementara itu, Ibu Istiqomah menambahkan bahwa sikap pegawai yang jujur, proses yang terbuka, serta kesesuaian angsuran dengan kesepakatan awal menjadi alasan kuat tumbuhnya rasa aman dalam bertransaksi. Selain itu, kualitas layanan terbukti memengaruhi keputusan anggota dalam mengambil pembiayaan. Pelayanan yang baik, proses yang cepat, dan kemudahan yang diberikan, khususnya bagi pedagang kecil, menjadi pertimbangan penting dalam memilih BMT sebagai lembaga pembiayaan (Adawiyah & Masse, 2024). Dengan demikian, dapat dipahami bahwa kualitas layanan dan kepercayaan memiliki keterkaitan yang erat dalam membentuk keputusan anggota untuk menggunakan layanan pembiayaan di BMT (Dwi, 2022).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan di BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia KC Metro diterapkan melalui prinsip

kemudahan, fleksibilitas, hubungan kedekatan, transparansi, dan kepatuhan terhadap SOP. Pada aspek funding, BMT menerapkan sistem jemput setoran, tanpa potongan saldo saat penarikan, dan tanpa batas minimal setoran yang memberatkan, sementara pada aspek lending tersedia berbagai skema pembiayaan seperti angsuran, musiman, dana talangan, dan kerja sama yang disesuaikan dengan kebutuhan dan arus kas usaha anggota dengan prosedur yang dilakukan secara sistematis melalui verifikasi administrasi, survei kelayakan, serta penerapan akad rahn sesuai prinsip syariah tanpa bunga. Kualitas layanan terbukti memiliki keterkaitan erat dengan pembentukan kepercayaan anggota dan keputusan pengambilan pembiayaan, di mana pelayanan yang ramah, responsif, dan konsisten melalui sistem jemput bola menciptakan pengalaman positif yang memperkuat kepercayaan anggota, sementara transparansi akad, kejelasan prosedur, dan fleksibilitas skema pembiayaan mendorong anggota untuk mengambil keputusan pembiayaan, termasuk pembiayaan ulang (repeat order), dengan kepercayaan anggota yang terbentuk melalui pengalaman pelayanan yang konsisten, kejujuran pegawai, dan transparansi dalam setiap proses transaksi. Penelitian ini memberikan implikasi praktis berupa rekomendasi bagi pengelola BMT dan lembaga keuangan mikro syariah lainnya untuk terus meningkatkan kualitas layanan melalui penguatan sistem jemput bola sebagai strategi unggulan dalam menjangkau anggota, peningkatan transparansi dan komunikasi yang efektif dalam penyampaian akad, pengembangan variasi produk pembiayaan yang adaptif terhadap kebutuhan UMKM, serta konsistensi penerapan SOP sebagai bentuk pengendalian risiko dan penjagaan kualitas layanan. Namun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan pada lingkup studi

kasus tunggal di BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia KC Metro sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan pada seluruh BMT, oleh karena itu penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed-method dengan sampel yang lebih luas guna menguji hubungan kausal antara kualitas layanan, kepercayaan, dan keputusan pembiayaan secara lebih komprehensif.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdillah, M. F., & Utomo, S. S(2025). Analisis kolaborasi kualitas layanan dan kepercayaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di SEAMOLEC. *Al Khidma: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 517–528.
- Adawiyah, R., & Mase, R. A(2024). Strategi pengembangan Baitul Mal Wattamwil sebagai sumber pembiayaan alternatif bagi usaha mikro, kecil, dan menengah. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan dan Inovasi (JMIE)*, 1(2), 238–247.
- Afifuddin, M(2023). Strategi pemasaran syariah dalam mempertahankan eksistensi lembaga keuangan syariah di tengah pandemi Covid-19. *Margin: Jurnal Bisnis Islam dan Perbankan Syariah*, 2.
- Ardiansyah, A., Risnita, R., & Jailani, M. S(2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Dwi, R(2022). Pengaruh kualitas produk, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota dengan perilaku keagamaan sebagai variabel moderator (Studi kasus pada produk pembiayaan murabahah BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Sukoharjo) [Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung].
- Fadila, P. S(2025). Peran strategi jemput bola dalam mempertahankan kualitas pelayanan anggota (Studi kasus KSPPS BMT NU Kota Kediri) [Skripsi, Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri].
- Fadilah, N., Ardiansyah, M. Y., & Firdaus, M(2025). Integrasi prinsip tata kelola perusahaan yang baik dalam meningkatkan efisiensi dan kepercayaan masyarakat pada lembaga keuangan syariah di Indonesia. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 7(1), 134–149.
- Fadilah, N., Firdaus, M., & Yakub, M(2025). Integrasi prinsip syariah kepatuhan dan manajemen risiko keuangan pada lembaga keuangan syariah di Indonesia. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 7(1), 23–46.
- Febiyanti, A. I., & Wahyudi, A(2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap keputusan menabung di BMT Mazaya. *Lisyabab: Jurnal Studi Islam dan Sosial*, 4(2), 201–218. <https://doi.org/10.58326/jurnalisyaba.b.v4i2.208>
- Ferdinand, N. R(2023). Fleksibilitas jaminan dan agunan pada pembiayaan usaha mikro di KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Jawa Timur [Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim].
- Hana, Y., & Wulandari, P(2025). Efektivitas interaksi akad-akad BMT NU Blora terhadap masyarakat desa. *Dampak: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 2(1).
- Hayuni, N., & Elsandra, Y(2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Baitul Maal wa Tamwil (KSPPS BMT) Koto Lua. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 1(3), 643–653. <https://jurnal.globalscients.com/index.php/jbem>

- Hidayat, M. V., & Istifadhoh, N(2025). Analisis kualitas pelayanan berdasarkan prinsip syariah pada kepuasan nasabah di BMT NU Cabang Sidayu. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 8(2), 454–468.
- Khusvahiyah, B(2023). *Pengaruh kualitas pelayanan, atribut produk Islam, dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota (Studi kasus pada KSPPS BMT An-Najah Kantor Cabang Doro)* [Skripsi].
- Lisa, S. I. S(2024). *Manajemen pelayanan dalam meningkatkan kepuasan anggota pada BMT Assyafi'iyah Cabang Banyumas Kabupaten Pringsewu* [Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung].
- Nurzanah, E(2024). *Buletin Keterlibatan Masyarakat*, 4(1).
- Qomaruddin, Q., & Sa'diyah, H(2024). Kajian teoritis tentang teknik analisis data dalam penelitian kualitatif: Perspektif Spradley, Miles, dan Huberman. *Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Administrasi*, 1(2), 77–84. <https://doi.org/10.52620/jomaa.v1i2>. 93
- Santoso, H(2022). Analisis keunggulan bersaing (*competitive advantage*) dalam perspektif ekonomi Islam. 8(2), 152–164.
- Sari, S., Effasa, A. S., & Anom, L(2025). *Pengaruh kualitas pelayanan, prosedur pembiayaan, dan bagi hasil terhadap keputusan pengambilan pembiayaan pada KSPPS BMT Amanah Sejahtera Abadi Kedungadem* [Skripsi, STIE Cendekia Bojonegoro].
- Sari, T. N(2024). *Pengaruh media sosial terhadap peningkatan jumlah pendanaan di BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia Kantor Cabang Raman Utara* [Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Metro].
- Studi, P., Syariah, P., Ekonomi, F., & Islam, B(2021). Lembaga keuangan syariah non-bank (Pegadaian syariah dan lembaga keuangan mikro syariah).
- Utami, A(2024). *Efektivitas sistem layanan jemput bola terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro Cabang Mulyojati* [Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Metro].
- Widanti, N. P. K., Krisna, A. M., Kusumawati, N. K. P., Paramitaswari, I. A. A., & Septiawini, N. W(2025). Analisis kualitas layanan berbasis SERVQUAL dan pengaruhnya terhadap kepercayaan serta kepuasan konsumen: Studi pada KSP Pondok Arta Sejahtera. *Jurnal Penelitian Manajemen*, 7(1), 173–182.