

**SISTEM PELAYANAN TELLER DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH
DI KSPPS, BMT NU JAWA TIMUR CABANG AJUNG JEMBER**

***CUSTOMER SERVICE SYSTEM IN INCREASING CUSTOMER SATISFACTION AT
KPPS, BMT NU JAWA TIMUR BRANCH AJUNG JEMBER***

Moh Hasan Abdul Wafi², Siti Masrohatin²

^{1,2} Universitas Islam Negeri KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ Jember

¹hasanabdulwafi296@gmail.com, ²sitimasrohatin12@gmail.com

Abstrak: KSSP Syariah BMT NU Jawa Timur Cabang Ajung yaitu merupakan sebuah Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) yang memadukan kegiatan ekonomi dan sosial masyarakat setempat. Kegiatan BMT NU Jawa Timur Cabang Ajung adalah melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam melakukan meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil terutama dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi anggota serta masyarakat di lingkungannya. BMT NU Jawa Timur Cabang Ajung juga dapat berfungsi sosial untuk kepentingan masyarakat, seperti dana, infaq, zakat, dan shadaqah lalu kemudian mendistribusikan dengan prinsip pemberdayaan masyarakat sesuai peraturan dan amanahnya. KSPPS (Koperasi Simpan Pinjaman Pembiayaan Syariah) BMT NU Jawa Timur Cabang Ajung adalah lembaga ekonomi swadaya masyarakat yang tumbuh dan berkembang di wilayah Ajung atau klompangan Ajung Jember. TugasKSPP BMT NU Jawa Timur Cabang Ajung ini untuk menciptakan sebuah lembaga perekonomian masyarakat sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi umat islam, dengan sasaran utama pada pedagang dan pengusaha kecil serta di masyarakat kecamatan Ajung jember.

Kata Kunci: Lembaga Keuangan; Metode *Kualitatif*

Abstract: KSSP Syariah BMT NU East Java Ajung Branch is a Sharia Microfinance Institution (LKMS) that combines economic and social activities of the local community. The activities of BMT NU East Java Ajung Branch are to carry out productive business development activities and investment in improving the economic quality of micro and small entrepreneurs, especially by encouraging saving activities and supporting the financing of economic activities for members and the community in their environment. BMT NU East Java Ajung Branch can also function socially for the benefit of the community, such as funds, infaq, zakat, and shadaqah and then distribute them with the principle of community empowerment according to the regulations and mandate. KSPPS (Sharia Financing Savings and Loan Cooperative) BMT NU East Java Ajung Branch is a non-governmental economic institution that grows and develops in the Ajung or klompangan area of Ajung Jember. The task of the KSPP BMT NU East Java Ajung Branch is to create a community economic institution as a means to improve the quality of the socio-economic life of Muslims, with the main target being traders and small entrepreneurs as well as in the Ajung Jember sub-district community.

Keywords: *Sharia Microfinance Institution; Method Kualitatif*

Received	Revised	Published
10 Oktober 2023	17 November 2023	20 November 2023

Pendahuluan

Pada era globalisasi ini persaingan dunia lembaga keuangan mikro syariah khususnya persaingan dalam pemberian fasilitas pelayanan jasa semakin ketat, dibuktikan dengan beberapa BMT NU Jawa Timur cabang Ajung Jember mengeluarkan inovasi layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat seperti antar jemput karyawan kepada anggota yang menabung, mengambil, dan pembayaran angsuran. Adapula BMT NU Jawa Timur cabang Ajung Jember yang sudah mengeluarkan inovasi terbaru yaitu transaksi online. Hal ini membuat setiap BMT NU Jawa Timur cabang Ajung Jember atau lembaga keuangan mikro syariah lainnya berlomba-lomba untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar terpenuhinya keinginan dan kepuasan anggota serta calon anggota (nasabah) dengan tujuan untuk menjaga kepercayaan para anggota kepada BMT NU Jawa1 Timur sehingga anggota akan royal terhadap BMT NU Jawa Timur.

Dengan meningkatkan kualitas layanan oleh suatu perusahaan lembaga keuangan mikro syariah suatu cara yang riil dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan anggota (nasabah). Sehingga kepuasan anggota dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Pelayanan yang baik menjadi salah satu unsur penting suatu perusahaan dalam memuaskan konsumen. Oleh sebab itu diperlukan strategi yang baik oleh masing-masing perbankan guna meningkatkan laba dan memiliki kualitas yang bermutu. Pada masa sekarang yang diharapkan adanya kepercayaan dari masyarakat terhadap layanan yang di berikan oleh perusahaan adalah bagaimana kualitas atau kemampuan terampil sumber daya manusia dalam melayani anggota atau calon anggota (nasabah). Salah satu cara yang tepat adalah adanya *costumer service* dalam meningkatkan kepuasan terhadap nasabah di Bank atau instansi lain, karena pelayanan pelanggan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan di suatu perusahaan.

Metode

Pengabdian ini di mulai pada Desember-oktober 2023. Lokasi yang di tempati yaitu di kantor MBT NU Jawa Timur cabang Ajung Jember. Sebelum dilaksanakannya Kegiatan pengabdian masyarakat kita sudah melakukan *survey* lokasi di desa Klompangan, Kecamatan Ajung, Jember.

Pengabdian Masyarakat ini menggunakan 2 metode yang pertama Pendekatan yang bertujuan mengenalkan kemasyarakat bahwa KSPPS (Koperasi simpan pinjam Pembiayaan syariah) BMT NU Jawa timur Cabang Ajung merupakan koperasi simpan pinjam yang banyak keuntungannya dari pada koperasi lainnya, antara lain sebagai berikut;

1. Tidak adanya potongan tabungan untuk setiap penarikan
2. Bunganya lebih kecil
3. Antar jemput tabungan

4. Aman terpercaya

Pendekatan yang ke dua yaitu menjelaskan apa saja produk produk di BMT NU Jawa Timur Cabang Ajung dan manfaat setelah menjadi angota BMT NU.

Hasil dan Pembahasan

A. Rekrutmen anggota

Dalam rangka mengaplikasikan teori pemasaran produk syariah yang telah saya terima selama menempuh kuliah di Universitas Islam Negeri KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ Jember, maka sejalan dengan hal itu salah satu tugas yang saya lakukan adalah merekrut anggota dan penabung. Dengan tugas ini setidaknya saya dapat memadukan antara teori dengan praktik di lapangan. Oleh sebab itu, berikut kami sampaikan hasil kinerja kami sebagai berikut:

No.	Nama peserta PPL	HASIL REKRUITMEN		
		Nama	Alamat/No. Rekening	Jenis Tabungan
1.	Moh Hasan Abdul Wafi	Siti Musripah	Sukamakmur, Ajung/85-230101001833	Tabah
2.		Khwanur Romadhoni	Kaliwining, Rambipuji/85-230101001844	Tabah
3.		Edi Hartono	Kawangrejo, Mumbulsari/85-230101001845	Tabah

B. Kunjungan Lapangan

Disamping melakukan Rekrutmen anggota, saya juga ikut serta melakukan kunjungan lapangan bersama-sama dengan karyawan BMT NU Jawa Timur Ajung Jember. Hal ini dimaksudkan agar mampu menambah wawasan saya dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah maupun pembinaan usaha mitra yang mendapatkan pembiayaan. Berikut daftar kunjungan lapangan yang telah saya lakukan:

No .	Nama Peserta PPL	Nama Petugas Kunjung	DATA KUNJUNGAN		
			Nama	Alamat	Usaha yang Dibiayai

1.	Moh Hasan Abdul Wafi	Muhamm ad Sulhan Abd Syukur	Kulwashilah	Wirowongso	Usaha rongsokan mobil
2.		Muhamm ad Sulhan Abd Syukur	Ummi Faizah	Wirowongso	Usaha beras
3.		Muhamm ad Sulhan Abd Syukur	Sugeng Karyo Widodo	Curah Rejo	Usaha pertanian
4.		Muhamm ad Sulhan Abd Syukur	Hamida	Wirowongso	Usaha online shop pakaian

C. Pengerjaan Buku Administrasi

Mahasiswa PPL selain ikut berkontribusi praktik dilapangan juga membantu karyawan BMT NU Jawa Timur Cabang Ajung dalam hal mengerjakan buku–buku administrasi sebagaimana SOM dan SOP yang berlaku. Adapun buku-buku administrasi yang dikerjakan adalah:

1. Buku register permohonan
2. Buku putusan pembiayaan permohonan pembiayaan
3. Buku induk anggota
4. Buku angsuran pembiayaan
5. Form permohonan pembukaan rekening
6. Form permohonan penutupan rekening

D. Lain-Lain

Hal-hal lain yang dilakukan selama pelaksanaan PPL:

1. Bersih-bersih kantor BMT NU Cabang Ajung
2. Menarik tabungan ke rumah anggota BMT Cabang Ajung
3. Mengoreksi slip penarikan

4. Mengoreksi slip setoran
5. Mengoreksi slip transaksi Rahn
6. Mengoreksi slip angsuran pembiayaan
7. Mengoreksi slip pelunasan pkf
8. Mengoreksi slip pembiayaan pkf
9. Cek fisik rumah
10. Cek Fisik Motor
11. Ikut survei lokasi pembiayaan
12. Ikut menagih angsuran pembiayaan
13. Ikut Narik Tabungan



Gambar 1. Kunjungan kegiatan

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas kita sudah terangkan apa KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember KSSP. Syariah BMT NU Jawa Timur Cabang Ajung yaitu merupakan sebuah Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) yang memadukan kegiatan ekonomi dan sosial masyarakat setempat. Kegiatan BMT NU Jawa Timur Cabang Ajung adalah melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam melakukan meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil terutama dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi anggota serta masyarakat di lingkungannya.

Pengabdian Masyarakat ini menggunakan 2 metode yang pertama Pendekatan yang bertujuan mengenalkan kemasyarakat bahwa KSPPS (Koperasi simpan pinjam Pembiayaan syariah) BMT NU Jawa timur Cabang Ajung merupakan koperasi simpan pinjam yang banyak keuntungannya dari pada koperasi lainnya, Pendekatan yang ke dua yaitu menjelaskan apa saja produk produk di BMT NU Jawa Timur Cabang Ajung dan manfaat setelah menjadi anggota BMT NU.

Ucapan Terima Kasih

saya ucapkan terimakasih banyak atas dukungannya terutama dari pihak kampus Universitas Islam Negeri KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ Jember dan dari pihak Kantor BMT NU jember Cabang Ajung yang telah menerima saya untuk melaksanakan PPL, dan saya ucapkan terimakasih juga pada bapak Ahmad Arif Dermawan selaku dosen pamong dan Ibu Siti Masrohatin selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) beserta karyawan BMT NU Jember Cabang Ajung yang saya tidak bisa sebutkan namanya satu persatu.

Referensi

- Hasibuan Malayu, Dasar-Dasar Perbankan, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h.161
- Julius R. Latumaerissa, Manajemen Bank Umum, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014),
- Malik Ibrahim dan Sitti Marijam Thawil (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT.
- Nurmalina, W. (2012) Pengaruh Pelayanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon) (Skripsi diterbitkan). IAIN Palangka Raya, Indonesia.
- Nisa, Salisa Hairu (2016) Peranan *Teler* Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Jasa Pada PT. BANK YUDHA BHAKTI (PERSERO) Tbk Cabang Darmo Surabaya. Diploma thesis, Stie Perbanas Surabaya.
- Raharjo, Mugi. (2009). Pemasaran Lembaga Keuangan/Perbankan. Surakarta: LPPUNS dan UNS Press.
- Rahmayanty, Nina. (2010). Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Grahiimu.
- Rangkuti, Freddy. (2000). Pengukuran Kepuasan Konsumen. *Jakarta*: Gramedia Pustak
- Safitri, Irfana *Analisis pelayanan frontliner dalam meningkatkan kepuasan anggota di kspps bmt bahtera cabang Pekalongan*. Undergraduate Thesis thesis, IAIN Pekalongan.
- Wahyuni, I. (2008) Pengaruh Sistem Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah, BMT Mitra Usaha Mulia Tempel Sleman (Skripsi diterbitkan). UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, Indonesia.