

## Kualitas pelayanan kepada nasabah di Koperasi BMT Sarana Wiraswasta Muslim

Laila Rahmawati

Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang  
e-mail: [200503110005@student.uin-malang.ac.id](mailto:200503110005@student.uin-malang.ac.id)

### Kata Kunci:

Kualitas; pelayanan;  
nasabah; koperasi; BMT.

### Keywords:

quality; service; customer;  
cooperative; BMT.

### ABSTRAK

Pelayanan yang akan diterima oleh nasabah sesuai dengan harapan maka kualitas pelayanannya cukup bagus, sebaliknya jika pelayanan yang diterima kurang daripada yang diharapkan maka dapat dipersepsikan buruk. Maka dari itu pelayanan pegawai tergantung pada kemampuan yang dimiliki sehingga dapat memenuhi harapan nasabah secara konsisten. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengerahui kualitas pelayanan kepada nasabah di Koperasi BMT Sarana Wiraswasta Muslim.

Penelitian ini menggunakan Penelitian ini menggunakan deskriptif dengan metode pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan saat pelaksanaan kegiatan PKL (Praktik Kerja Lapangan) pada bulan Juni sampai Juli. Data yang didapan berupa data primer dari hasil observasi langsung pada saat PKL (Praktik Kerja Lapangan). Hasil Penelitian kualitas pelayanan ada beberapa faktor yitu bukti fisik, jaminan, empati, keandalan dan daya tanggap.

### ABSTRACT

The service that will be received by customers is in accordance with expectations, the quality of service is quite good, otherwise if the service received is less than expected, it can be perceived as bad. Therefore, employee service depends on the ability possessed so that it can meet customer expectations consistently. The purpose of this study is to assess the quality of service to customers at the BMT Sarana Wiraswasta Muslim Cooperative. This research uses descriptive with qualitative approach method. This research was conducted during the implementation of PKL (Field Work Practice) activities from June to July. The data obtained is in the form of primary data from direct observations during PKL (Field Work Practice). Research results of service quality there are several factors namely physical evidence, assurance, empathy, reliability and responsiveness.

## Pendahuluan

Lembaga keuangan di Indonesia ada dua macam yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank. Lembaga keuangan bank biasanya disebut dengan perbankan syariah. Dimana lembaga perbankan syariah ini menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas hidup rakyat. Perbankan sendiri memiliki 2 macam yaitu konvensional dan syariah. Perbankan syariah memiliki 2 jenis yaitu Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dan Bank Umum Syariah (BUS). Perbankan syariah saat ini belum begitu banyak. Sedangkan Lembaga keuangan Non bank yaitu lembaga yang



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

aktivitasnya dilakukan secara langsung dan tidak langsung, dalam menghimpun dana ataupun menyalurkan dana masyarakat yang membutuhkan seperti koperasi, BMT dan lain-lain (Nafisah & Kurniawan, 2020).

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) adalah salah satu lembaga keuangan non bank pertama di Indonesia yang menggunakan prinsip syariah islam, serta lembaga ekonomi yang mendukung Usaha Kecil dan Menengah (UMKM). Adanya perkembangan ekonomi di Indonesia banyak sekali lembaga keuangan yang muncul dengan menerapkan prinsip syariah islam, seperti gadai syariah dan perbankan syariah. Banyak orang mengenal dengan sebutan koperasi syariah karena memiliki perizinan sebagai badan koperasi yang ditetapkan di Peraturan Pemerintah (PP) nomor 7 tahun 2021. Dimana bidang koperasi ini menggunakan kegiatan usaha menggunakan prinsip syariah dan diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) (Anwar & Suriyok, 2022).

Koperasi Syariah menggunakan konsep sistem bagi hasil. Dibangun berdasarkan saling tolong-menolong selama masih dalam lingkup baik dan tidak dzalim. Koperasi ini berbadan usaha yang beranggota orang-orang atau badan hukum koperasi yang kegiatannya berlandaskan prinsip koperasi sekaligus gerakan ekonomi rakyat. Dimana prinsip koperasi yaitu atas asas kekeluargaan sehingga anggotanya saling bekerja sama dan saling tolong menolong (Pradana, 2022).

Koperasi BMT SWM ini merupakan salah satu koperasi serba usaha terbaik di Kota Malang berbasis BMT sudah berakreditasi A dan bersertifikasi yang sudah terdaftar di dinas koperasi, pemahaman masyarakat tentang ekonomi islam dalam mendorong koperasi agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Malang. BMT SWM ini meskipun memiliki lingkup yang kecil dan sistem administrasinya terkesan lama dibandingkan dengan perbankan lainnya, bukan berarti BMT SWM ini tidak ingin mengembangkan sistem kinerja pelayanannya, mereka bergerak sesuai dengan kebutuhan masyarakat khususnya bagi anggota koperasi BMT SWM.

Nasabah adalah seseorang yang menggunakan jasa pelayanan bank. Nasabah adalah seseorang atau badan usaha yang mempunyai rekening atau simpanan dan pinjaman untuk melakukan transaksi simpanan dan pinjaman di sebuah bank. Jenis nasabah ada dua yaitu nasabah penyimpan dan debitur. Penyimpan adalah nasabah yang menyimpan dananya ke dalam bank dalam bentuk simpanan dalam perjanjian bank dengan nasabah. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah yang pada perjanjian bank dengan nasabah (Kamila, 2021).

Kualitas Pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan atau diterima agar dapat memenuhi keinginan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima oleh nasabah sesuai dengan harapan maka kualitas pelayanannya cukup bagus, sebaliknya jika pelayanan yang diterima kurang daripada yang diharapkan maka dapat dipersepsikan buruk. Maka dari itu pelayanan pegawai tergantung pada kemampuan yang dimiliki sehingga dapat memenuhi harapan nasabah secara konsisten. Kualitas pelayanan memiliki beberapa aspek yaitu Aspek Bukti Fisik (*tangible*), Aspek Jaminan (*assurance*), Aspek Empati (*empathy*), Aspek Keandalan (*realibility*), dan aspek daya tanggap (*responsiveness*) (Suzanto, 2011).

Penelitian ini menggunakan deskriptif dengan metode pendekatan kualitatif. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui kualitas layanan kepada nasabah di “BMT Sarana Wiraswasta Muslim”. Penelitian ini dilakukan saat pelaksanaan kegiatan PKL (Praktik Kerja Lapangan) pada bulan Juni sampai Juli. Data yang didapan berupa data primer dari hasil observasi langsung pada saat PKL (Praktik Kerja Lapangan).

## **Pembahasan**

BMT Sarana Wiraswasta Muslim (SWM) berdiri sejak bulan Agustus 1998 yang berbadan hukum Koperasi Serba Usaha Syariah. Berinduk pada Induk Koperasi Syariah Baitul Maal Wa Tamwil (INKOPSYAH) Jawa Timur dan salah satu bagian dari Masyarakat Ekonomi Syariah (MES) Kota Malang serta memiliki usaha utama dalam bidang jual beli barang konsumsi, Unit Usaha Dagang TAMWIL MART, 2 usaha pendamping yaitu, Unit Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (USPPS) SWM, dan menjadi pengelola sekaligus menyalurkan zakat anggota di Baitul Mall SWM.

Koperasi BMT SWM adalah lembaga yang menjadi alat gerak ekonomi masyarakat dan ikut serta dalam terciptanya tatanan perekonomian nasional, sesuai dengan misinya yaitu meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat. Koperasi yang berbasis syariah, BMT SWM ini menyediakan berbagai macam produk dan layanan yang berbasis syariah, maka dari itu pengelelolanya menggunakan prinsip-prinsip hukum Islam, seperti larangan bunga, perjudian, tidakpastian dan hal-hal yang diharamkan oleh agama Islam, yang menjadikan panduan dalam kegiatan koperasi. Saat ini BMT SWM berhasil bekerja sama dengan 2 tempat yaitu pasar Landungsari dan pasar Dinoyo. Disetiap hari Senin sampai hari Sabtu para pegawai di BMT SMM mengunjungi pasar untuk menagih nasabah yang ingin menabung dan membayar pembiayaan.

Kualitas pelayanan di BMT SWM akan berdampak pada tingkat kepercayaan nasabah dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Tingkat kualitas pelayanan produk dan jasa serta proses lingkungannya dapat mempengaruhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Dalam mempertahankan dan berkompetisi maka dapat meningkatkan kepercayaan nasabah, serta kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang paling penting dan harus diperhatikan disetiap lembaga keuangan (Nugraha & Solekah, 2021).

Suatu perusahaan dalam harus mampu menyediakan produk dan jasa yang berkualitas, dalam segi harga produk atau kecepatan pelayanan. Sehingga perusahaan harus meningkatkan pelayanan yang bertujuan agar nasabah tertarik serta dapat memenangkan pesaing. Maka dari itu perusahaan harus mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang sudah dijalankan selama ini (Hanggara et al., 2022).

### **Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah Di BMT SWM**

#### **1. Aspek Bukti Fisik (Tangible)**

Bukti fisik ini berhubungan dengan penampilan pegawai di BMT SWM. Pakaian yang dikenakan salah satu hal yang menunjukkan sikap profesional seseorang. Bukti fisik ini memiliki indikator yaitu kenyamanan, kebersihan saat berkunjung ketempat, pegawai menggunakan pakaian yang sebaiknya dipakai saat kerja yang rapi, atau

sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan di perusahaan jika ada. Kelengkapan fasilitas yang akan diterima oleh nasabah (Suzanto, 2011).

Berdasarkan hasil observasi yang saya lakukan yaitu pegawai BMT SWM ini meskipun pergi kepasar untuk menarik nasabah yang ingin menabung pakaian yang digunakan rapi, dan adanya kesamaan dalam memakai pakaian antara pegawai satu dengan yang lain. Walaupun dilihat secara fisik penampilan berbeda dengan pegawai yang ada di bank-bank besar tetapi penampilan pegawai di BMT SWM ini tidak jauh berbeda. Seragam yang digunakan pegawai BMT SWM yaitu pada hari senin-selasa menggunakan pakaian berwarna tosca dan abu-abu, hari rabu-kamis menggunakan merah batik-hitam, jum'at-sabtu menggunakan biru donker-cream. Meskipun pegawai BMT SWM bekerja di pasar yang terbilang lingkungannya kurang bersih dan ruangan kantor tidak menggunakan alas kaki, pegawai BMT SWM menggunakan sepatu agar enak dipandang dan rapi. Kemampuan dalam berpenampilan merupakan cara baik dan benar dalam memberikan pelayanan.

Bukan hanya penampilan pegawai yang mencangkup bukti fisik, fasilitas yang diberikan pihak BMT SWM kepada nasabah selama proses transaksi juga termasuk bukti fisik. Berdasarkan observasi yang saya lakukan yaitu memberikan pelayanan 2 orang. Ruangan pelayanan terdapat 2 meja pelayanan, mesin hitung uang, 2 komputer, dan 2 kursi untuk nasabah yang sedang menunggu giliran mendapatkan layanan. Untuk sarana informasi seperti brosur terkait produk-produk di BMT SWM belum tersedia, hanya saja informasi produk ditempel pada papan dinding, tetapi di BMT SWM ini juga memiliki toko koperasi yang memiliki barang-barang yang cukup lengkap seperti sembako, alat tulis, alat mandi dan lain sebagainya. Maka dari itu bagian pelayanan perlu meningkatkan lagi fasilitas fisik seperti permen untuk nasabah yang menunggu, mesin foto copy untuk nasabah yang tidak membawa persyaratan yang ditentukan sehingga dapat mempermudah dan membantu calon nasabah, serta kelengkapan sarana prasarana yang memadai agar dapat meningkatkan pelayanan nasabah saat bertransaksi.

Nasabah yang menabung dan membayar pembiayaan juga diberikan buku agar dapat mengetahui berapa jumlah yang sudah dibayarkan dan ditabungkan. Bukan hanya itu saja, apabila nasabah setiap hari menabung dan memiliki jumlah tabungan yang banyak maka akan mendapatkan souvenir yang diadakan setiap bulan. Sehingga nasabah akan lebih semangat dan tertarik untuk menabung.

## **2. Aspek Jaminan (Assurance)**

Aspek Jaminan ini berupa kenyamanan dengan cara memberikan rasa aman kepada nasabah saat bertransaksi baik diluar kantor maupun diluar kantor, jadwal yang tepat pada proses pembelian barang, jaminan ketepatan barang yang sampai serta keyakinan nasabah pada kualitas pelayanan yang diberikan (Wicaksana & Rachman, 2018).

Hasil dari observasi yang saya lakukan kerahasiaan dan keamanan data nasabah serta keuangan dijamin aman dan terlindungi dari risiko kebocoran atau kerusakan fisik, karena di BMT SWM ini memiliki penyimpanan yang tepat serta memiliki pengawasan kamera. Untuk mengakses data nasabah dan keuangan yang

berwewenang hanya pegawai BMT SWM, agar dapat menghindari akses yang tidak sah ke data nasabah.

Untuk kualitas produk dan layanan yang ditawarkan BMT SWM ini memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Seperti produk simpan pinjam bagi nasabah yang dipasar tetapi bingung mau menabung dan pembiayaan di BMT SWM ini bisa mendatangi nasabah. Kemudian ada Baitul Maal, serta unit dagang yang memiliki berbagai macam barang yang dijual. Produk yang dimiliki BMT SWM ini memiliki banyak manfaat bagi nasabah.

### **3. Aspek Empati (Empathy)**

Aspek Empati ini berupa rasa peduli memberikan perhatian kepada nasabah terhadap kebutuhan yang sedang dibutuhkan pelayanan serta skill komunikasi yang dimiliki pegawai kepada nasabah. Sikap pegawai dalam melayani nasabah merupakan bagian paling penting dalam beretika. Sikap pegawai BMT SWM dalam melayani nasabah yang harus dijalankan yaitu jujur dalam bertindak dan bersikap, memberikan perhatian kepada nasabah dalam menghadapi permasalahan, sopan dan ramah kepada nasabah tanpa melakukan deskriminasi, memiliki toleransi yang tinggi kepada nasabah, menjaga perasaan nasabah agar merasa nyaman, tenang serta dapat menimbulkan kepercayaan, bisa menahan emosi dalam melayani nasabah saat adanya kasus, bertanggung jawab serta membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah sampai selesai (Wicaksana & Rachman, 2018).

Dari hasil observasi yang sudah saya lakukan ada beberapa sikap pegawai kepada nasabah yang memperlakukannya sebagai kerabat, sehingga meskipun memiliki hubungan antara nasabah dan pegawai mereka menciptakan suasana seperti keluarga. Saat pegawai mendatangi tempat nasabah pegawai sopan, ramah, dan tidak lupa mengucapkan terima kasih, biasanya ada beberapa pegawai BMT SWM juga menanyakan kabar dan alasan kenapa tidak menabung, sehingga perlakuan ini terlihat masalah sepele tetapi seperti lebih memperhatikan nasabah.

### **4. Aspek Keandalan (Reability)**

Semakin tinggi kebutuhan nasabah maka pelayanannya harus maximal dan cepat sehingga menuntun pegawai untuk cekatan dalam bekerja. Keandalan adalah kemampuan pelayanan yang dijanjikan segera serta akurat serta memuaskan, dan pegawai juga tidak boleh membedakan pelayanan yang diterima oleh nasabah. Seperti, kecepatan, kecermatan ketepatan waktu dalam penyelesaian masalah. Kemampuan pegawai BMT SWM dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sebagaimana yang sudah dijanjikan dengan tepat waktu, akurat dan dapat dipercaya merupakan salah satu elemen penting yang dimiliki oleh pemberi jasa layanan (Suzanto, 2011).

Pelayanan dalam BMT SWM ini menggunakan sistem jemput bola. Sistem jemput bola ini nasabah tidak perlu datang ke kantor tidak apa-apa, tetapi pegawai pihak BMT SWM langsung mendatangi tempat nasabah. Manfaat pelayanan sistem jemput bola ini menjadi salah satu daya tarik bagi nasabah yang memiliki terkendala dengan jarak dan waktu. Sehingga memudahkan nasabah yang bekerja di pasar atau tidak bisa

meninggalkan tempat maka sistem inilah yang memudahkan mereka untuk menabung atau bertransaksi tanpa bersusah payah ke kantor.

Dari hasil observasi yang saya lakukan Di BMT SWM ini sistem jemput bola ini tidak semua transaksi ini bisa dilakukan di lapangan, yang bisa hanya untuk simpanan, bayar angsuran dan tarik tunai dengan maksimal 1 juta rupiah jika pengambilan pada hari itu, sedangkan jika lebih dari 1 juta rupiah bisa diambil besoknya atau datang ke kantor. Untuk transaksi pengajuan pembiayaan, akad pembiayaan harus datang ke kantor.

Pengecekan buku tabungan akan diadakan dalam 2 bulan sekali dan apabila ada nasabah ingin penarik uang, pengecekan buku bertujuan untuk menghindari adanya perselisihan atau salah input data yang dapat merugikan nasabah atau pihak BMT. Maka dari itu proses pengecekan buku tabungan ini akurat serta dapat dipercaya.

Pegawai BMT SWM waktu memproses transaksi nasabah itu berbeda-beda tergantung jenis kebutuhan nasabah. Apabila ada nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan atau ingin menjadi nasabah serta membawa semua persyaratan yang dibutuhkan saat melakukan pelayanan maka akan diproses saat itu juga. Dengan hal ini dapat mempercepat kinerja pegawai dalam memproses transaksi.

Apabila ada nasabah yang ingin membayar tagihan air, listrik, wifi dll. serta ingin transfer antar bank atau sesama bank pihak BMT SWM ini siap sedia untuk membayarkan atau mentransferkan uang tersebut. Pengambilan uang tersebut bisa diambil dari buku tabungan atau uang tunai. Sehingga nasabah tidak akan bingung untuk membayar tagihannya dan mentransfer uang. Pegawai BMT SWM juga tidak membedakan nasabah dalam melayani saat bertransaksi. Tidak membedakan antara nasabah loyalitas ataupun yang biasa.

Pelayanan di BMT SWM dilakukan dengan mengusahakan agar dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Maka dari itu nasabah yang menerima pelayan atau pegawai yang memberikan pelayanan harus memenuhi prosedur yang berlaku. Nasabah harus memenuhi persyaratan yang sudah ditentukan, sehingga pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak melayani tetapi pihak yang dilayani.

## **5. Aspek daya tanggap (Responsiveness)**

Responsivitas pegawai dalam pelayanan sangat diperlukan karena salah satu bukti nyata dilakukan oleh suatu organisasi dalam menjawab dan mengetahui apa kebutuhan serta aspirasi dari nasabah. Daya tanggap disini berarti respon atau kecepatan pegawai dalam membantu nasabah dalam pelayanannya, pegawai juga berinisiatif dalam melakukan pelayanan kepada nasabah (Suzanto, 2011).

Hasil observasi yang saya lakukan pegawai BMT SWM ini tidak selalu menggunakan bahasa Indonesia, bahasa yang sering digunakan yaitu bahasa Jawa. Apabila ada nasabah yang ingin mendaftar pembiayaan atau bertransaksi pegawai BMT SWM selalu membantu nasabah untuk penulisan slip penarikan, slip setor tunai ataupun formulir pendaftaran. Di BMT SWM ini memiliki sistem jemput bola sehingga apabila nasabah ingin menabung tetapi ditempat jualan tersebut ramai pegawai BMT SWM tetap menghampirinya dan menunggu hingga nasabah memberikan uang yang

ingin ditabung, dan biasanya pegawai juga disuruh nasabah melanjutkan penarikan ditempat lain terlebih dahulu kemudian kembali lagi ketempat nasabah.

Pegawai BMT SWM juga segera menindak lanjut in apabila ada nasabah yang mengalami keluhan terkait pembayaran pembiayaan. Nasabah yang membayar pembiayaan tetapi keberatan dalam jumlah bagi hasil dikarenakan menurunnya penghasilan maka pihak BMT akan menawarkan perpanjangan jangka waktu pembayaran, sehingga nasabah dapat membayar dengan jumlah yang lebih rendah setiap bulannya sesuai dengan situasi keuangan mereka dan pihak BMT dapat memberikan keringanan yang mengalami kesulitan keuangan, keringanan ini berupa kebebasan sebagian dana atau pengurangan biaya tertentu.

#### **Faktor-faktor pendukung kualitas pelayanan kepada nasabah di BMT SWM**

1. Penerapan SOP BMT SWM. Apabila pegawai bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku maka terjadinya kinerja yang baik.
2. Kesederhanaan prosedur layanan. Dalam memberikan pelayanan pihak BMT SWM memiliki prosedur yang sesederhana mungkin. Kesederhanaan ini yaitu prosedur yang dimiliki dilakukan dengan mudah, lancar, tepat, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilakukan. Seperti nasabah yang ingin bergabung menjadi nasabah baru perlu membawa foto copy KTP ataupun KK, jika nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan hanya menambah persyaratan berupa jaminan.
3. Memberikan solusi terhadap nasabah yang mengalami keluhan. Pegawai BMT SWM membantu calon nasabah atau nasabah dalam bertransaksi. Membantu nasabah yang pada saat itu memiliki ekonomi yang sulit sehingga pihak BMT SWM memberikan keringanan.

#### **Faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan kepada nasabah di BMT SWM**

1. Perilaku disiplin. Perilaku disiplin pada karyawan BMT SWM ini belum cukup baik karena pegawai BMT SWM ada beberapa karyawan yang keluar pada saat jam pelayanan kantor untuk kepentingan pribadi pada saat jam pelayanan.
2. Kurangnya pelatihan dan pengembangan. Ketika pegawai mendapatkan pelatihan dan pengembangan yang memadai, maka dapat membantu karyawan dalam meningkatkan pengetahuan dan pengetahuan mereka dalam pelayanan serta melaksanakan tugas-tugas pekerjaan.

#### **Kesimpulan dan Saran**

Dari pengumpulan data yang diperoleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa hal yang menjadi faktor kualitas pelayanan kepada nasabah di BMT SWM ini diantaranya aspek bukti fisik (*Tangible*), pegawai BMT SWM saat bekerja menggunakan pakaian rapi serta berseragam dan bersepatu, memiliki fasilitas yang cukup memadai tetapi beberapa fasilitas juga perlu ditingkatkan lagi. Aspek jaminan (*Assurance*), data nasabah dan keuangan nasabah dijamin aman dan terlindungi dari risiko kebocoran atau kerusakan fisik. Aspek Empati (*Empathy*), Sikap pegawai BMT SWM kepada nasabah

memperlakukan sebagai kerabat menciptakan suasana seperti keluarga. Aspek Keandalan (*Relability*), menggunakan sistem bola sehingga pegawai datang ketempat nasabah satu persatu yang ingin menabung dan membayar pembiayaan, apabila nasabah ingin membayar tagihan listrik, air wifi dll serta ingin transfer uang pihak BMT SWM siap melayani membayarkan dan transfer uang. Aspek daya tanggap (*Responsiveness*), apabila ada nasabah yang membayar pembiayaan tetapi keberatan dalam jumlah bagi hasil karena menurunnya penghasilan maka pihak BMT akan memberikan keringan. Pegawai juga akan membantu nasabah untuk menuliskan slip penarikan atau formulir pendaftaran.

## Daftar Pustaka

- Anwar, K., & Suriyok, K. (2022). Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bmt Yadika Bangil. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(11), 4992–4999. <https://doi.org/10.32670/Fairvalue.V4i11.1845>
- Hanggara, F. D., Elba Ridha, A., & Dermawan, A. A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kebijakan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus: PT. GDI. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 7(2), 52–59. <https://doi.org/10.33884/jrsi.v7i2.4537>
- Kamila, R. (2021). Peranan Frontliner Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang. Thesis, 1(1), 1–26.
- Nafisah, & Kurniawan, D. (2020). Analisis pelayanan karyawan pada produk tabungan di BMT NU Pakong (studi kasus layanan antar jemput). *Ekomadania*, 3(2), 177–194. <http://ejournal.kopertais4.or.id/madura/index.php/ekomadania/article/view/5596/3576>
- Nugraha, R. I. C., & Solekah, N. A. (2021). Antecedent Loyalitas Nasabah : Islamic Branding, Kualitas Layanan dan Kepercayaan. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 6(2), 283–296. <https://doi.org/10.29407/nusamba.v6i2.15770>
- Pradana, T. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi. In *הארץ* (Issue 8.5.2017).
- Suzanto, B. (2011). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 5(1), 28–44. <http://jurnal.stiepas.ac.id/index.php/jebe/article/view/3>
- Wicaksana, A., & Rachman, T. (2018). Pelayanan BMT As-Salam dan Kepuasan Nasabah. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>