Volume 3 Nomor 1 **Bulan : April 2026**

MJ BAHRAIN : JURNAL KEUANGAN ISLAM DAN AKUNTANSI

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN NASABAH DI BMT MASLAHAH PAKISAJI

Mas Uda Rosadi[1], Fera Dwi Ariska[2], Hilda Sanjawati[3]
[1,2,3] Perbankan Syari'ah, Universitas Islam Raden Rahmat Malang, Malang, Indonesia

ABSTRAK

Pelayanan nasabah merupakan pilar utama keberhasilan lembaga keuangan mikro syariah seperti Baitul Maal wat Tamwil (BMT). Penelitian ini menganalisis persepsi dan pengalaman kepuasan nasabah terhadap pelayanan di BMT Maslahah Pakisaji, Malang, melalui pendekatan kualitatif *fenomenologi*. Informan utama adalah nasabah aktif yang dipilih secara *purposif*, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam semi-terstruktur dan observasi *partisipatif*. Analisis data menggunakan model *Miles* dan *Huberman*, meliputi reduksi data, *display* data, dan penarikan kesimpulan untuk mengidentifikasi tema dominan.
Temuan menunjukkan kepuasan nasabah dipengaruhi oleh keandalan layanan syariah, keramahan karyawan, dan kemudahan akses transaksi, meskipun tantangan muncul pada *responsivitas* terhadap keluhan dan fasilitas digital yang terbatas. Dimensi *assurance* dan *empathy* menjadi kekuatan utama, sementara *responsiveness* memerlukan perbaikan. Pengalaman nasabah menggambarkan pelayanan yang selaras dengan prinsip syariah, tetapi perlu adaptasi terhadap dinamika ekonomi digital.
Rekomendasi mencakup peningkatan pelatihan berbasis syariah dan integrasi teknologi untuk respons cepat. Implikasi bagi BMT lain adalah pentingnya pendekatan humanis dalam pelayanan untuk membangun loyalitas jangka panjang di sektor keuangan inklusif. Penelitian ini memperkaya pemahaman fenomena kepuasan nasabah syariah secara *kontekstual*.

Keywords : Kepuasan Nasabah, Pelayanan Syariah, BMT, Kualitatif Fenomenologi, Analisis Tematik

ABSTRACT

Customer service is a key pillar of the success of Islamic microfinance institutions such as Baitul Maal wat Tamwil (BMT). This study analyzes customer perceptions and experiences of satisfaction with service at BMT Maslahah Pakisaji, Malang, using a qualitative phenomenological approach. Key informants were active customers selected purposively, using in-depth semi-structured interviews and participant observation as data collection techniques. Data analysis employed the Miles and Huberman model, encompassing data reduction, data display, and conclusion drawing to identify dominant themes.Findings indicate customer satisfaction is influenced by the reliability of Islamic services, employee friendliness, and ease of transaction access, although challenges arise in responsiveness to complaints and limited digital facilities. Assurance and empathy are key strengths, while responsiveness requires improvement. Customer experiences reflect service that aligns with Islamic principles, but needs to adapt to the dynamics of the digital economy. Recommendations include enhancing Islamic-based training and integrating technology for rapid response. Implications for other BMTs include the importance of a humanistic approach to service to build long-term loyalty in the inclusive financial sector. This research enhances the understanding of the phenomenon of Islamic customer satisfaction from a contextual perspective.

Keywords: *Customer Satisfaction, Sharia Services, BMT, Qualitative Phenomenology, Thematic Analysis*

MJ Bahrain : Jurnal Keuangan Islam dan Akuntansi

A. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi ekonomi saat ini, lembaga keuangan mikro syariah, khususnya Baitul Maal wat Tamwil (BMT), memiliki peran strategis sebagai pilar utama penggerak ekonomi kerakyatan yang berbasis pada prinsip-prinsip syariah Islam dan kekeluargaan. BMT tidak hanya berfungsi sebagai lembaga bisnis (tamwil) yang menyalurkan pembiayaan, tetapi juga sebagai lembaga sosial (maal) yang mengelola dana zakat, infak, dan sedekah, sehingga menuntut adanya kualitas pelayanan yang tidak hanya profesional tetapi juga amanah dan sesuai dengan nilai-nilai syariah. Keberhasilan sebuah BMT dalam mempertahankan kelangsungan operasional dan meningkatkan daya saingnya di tengah ketatnya persaingan dengan lembaga keuangan konvensional maupun syariah lainnya sangat bergantung pada tingkat kepercayaan dan kepuasan anggota atau nasabahnya. Kepuasan nasabah, yang didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari perbandingan antara kinerja pelayanan yang dirasakan dengan harapan mereka, menjadi indikator krusial bagi loyalitas jangka panjang. Oleh karena itu, pelayanan prima (*service excellence*) yang meliputi aspek keramahan, kecepatan, kehandalann, dan kepedulian menjadi fokus utama yang harus dikelola oleh manajemen BMT.

Sebagai salah satu cabang yang beroperasi di wilayah dengan aktivitas ekonomi mikro yang dinamis, BMT Maslahah Pakisaji berusaha menjawab tantangan tersebut dengan menerapkan strategi pelayanan berbasis pendekatan kekeluargaan dan *profesionalisme*. Fenomena menarik yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa BMT Maslahah Cabang Pakisaji mencoba membedakan dirinya dari lembaga keuangan lain melalui pendekatan "jemput bola" atau pelayanan aktif, di mana petugas mendatangi nasabah secara langsung, serta penyediaan fasilitas transaksi yang memudahkan anggota, bahkan untuk penarikan dana di bawah Rp5.000.000 dapat dilakukan via telepon, yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan anggota. Meskipun upaya peningkatan kualitas layanan terus dilakukan, dinamika kebutuhan nasabah yang terus berkembang serta potensi kendala operasional, seperti komunikasi terkait layanan jemputan atau penanganan keluhan, tetap menjadi tantangan yang dapat memengaruhi persepsi nasabah. Analisis mendalam mengenai bagaimana bukti fisik, kehandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati dari petugas BMT Maslahah Pakisaji memengaruhi kepuasan anggota menjadi sangat penting untuk dipahami secara kualitatif maupun kuantitatif.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini krusial untuk dilakukan guna menganalisis secara *komprehensif* tingkat kepuasan pelayanan nasabah pada BMT Maslahah Pakisaji, yang akan ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan syariah dan dampak interaksi petugas terhadap persepsi anggota. Pemahaman mengenai seberapa besar kesesuaian antara harapan nasabah dan kenyataan pelayanan, serta faktor-faktor dominan yang membentuk kepuasan tersebut, akan memberikan kontribusi praktis berupa bahan evaluasi dan perumusan strategi pelayanan yang lebih efektif dan efisien bagi manajemen BMT. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan *teoretis* mengenai manajemen pelayanan di lembaga

keuangan mikro syariah yang berfokus pada pendekatan humanis dan syariah, yang pada akhirnya bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat, sejalan dengan visi BMT Maslahah untuk menjadi lembaga yang amanah, tangguh, dan profesional. Melalui pendekatan studi kualitatif, artikel ini akan menggambarkan realitas pelayanan di BMT Maslahah Pakisaji dan memberikan rekomendasi kebijakan pelayanan yang tepat guna mempertahankan loyalitas nasabah.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam kepuasan nasabah terhadap pelayanan di BMT Maslahaha Pakisaji. Objek penelitian berfokus pada pengalaman dan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan, meliputi sikap petugas, kecepatan layanan, kenyamanan, serta kejelasan informasi yang diberikan. Fokus penelitian mencakup kualitas pelayanan, tingkat kepuasan nasabah, serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut. Penelitian dilakukan di BMT Maslahaha Pakisaji, Kabupaten Malang, dalam kurun waktu tertentu sesuai kebutuhan pengumpulan data. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive* sampling, yang terdiri dari nasabah aktif, pegawai, dan pengelola, dengan jumlah disesuaikan hingga mencapai kejenuhan data. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi, serta diperkuat dengan *triangulasi* sumber dan teknik. Adapun analisis data dilakukan secara *interaktif* melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh gambaran yang *komprehensif* mengenai kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil pelayanan di BMT dilaksanakan dengan mengedepankan nilai-nilai akhlakul karimah melalui sikap ramah, sopan, dan penuh empati sejak awal interaksi hingga akhir pelayanan, di mana petugas secara aktif menanyakan kebutuhan anggota, memberikan penjelasan yang jelas dan meyakinkan terkait produk serta akad syariah seperti mudharabah dan wadiah, serta memastikan proses seperti pembukaan tabungan berjalan cepat dan nyaman. Selain itu, petugas juga berperan sebagai edukator yang membantu anggota memahami aspek finansial dan spiritual, serta menjaga ketertiban operasional dengan komunikasi yang transparan, terutama saat terjadi kendala teknis, disertai permohonan maaf dan arahan yang bijak. Seluruh pelayanan ditutup dengan ucapan terima kasih yang tulus, sehingga menciptakan pengalaman yang memuaskan, membangun kepercayaan, dan mencerminkan komitmen BMT dalam mengintegrasikan *profesionalisme* layanan dengan nilai-nilai Islam yang menjunjung kejujuran, keadilan, dan amanah.

Pelayanan di BMT dilaksanakan dengan mengutamakan nilai akhlakul karimah, yaitu sikap ramah, sopan, jujur, dan penuh empati dalam setiap proses pelayanan. Sejak awal, petugas menyambut anggota dengan

senyuman tulus dan sapaan yang hormat, kemudian menanyakan kebutuhan mereka secara jelas agar pelayanan dapat diberikan dengan tepat. Dalam proses seperti pembukaan tabungan yang berlangsung sekitar 10 menit, petugas tidak hanya fokus pada pengisian formulir, tetapi juga memberikan penjelasan yang lengkap dan mudah dipahami mengenai produk yang ditawarkan serta akad syariah seperti *mudharabah* dan *wadiah*, sehingga anggota merasa aman, nyaman, dan percaya terhadap lembaga. Selain itu, petugas juga berperan sebagai edukator yang membantu anggota memahami aspek keuangan sekaligus prinsip-prinsip syariah yang digunakan dalam setiap transaksi.

Dalam kegiatan operasional, petugas juga menjelaskan prosedur antrian dengan bahasa yang baik dan mudah dimengerti agar suasana pelayanan tetap tertib, nyaman, dan saling menghargai. Jika terjadi kendala teknis seperti gangguan sistem, petugas menyampaikannya secara jujur dan transparan kepada anggota, disertai permohonan maaf serta penjelasan yang bijak agar anggota bersedia menunggu dengan sabar sesuai dengan prosedur yang berlaku. Sikap komunikasi yang tenang dan empati membuat anggota tetap merasa dihargai meskipun ada hambatan. Di akhir pelayanan, petugas selalu menutup dengan ucapan terima kasih yang tulus dan sikap yang ramah, sehingga anggota merasa puas dan dihargai. Dengan menggabungkan pelayanan yang profesional dan nilai-nilai Islam, BMT berkomitmen memberikan pengalaman layanan yang tidak hanya nyaman secara fisik, tetapi juga menenangkan secara batin, serta mampu membangun kepercayaan dan hubungan baik dengan setiap anggota.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di BMT telah dilaksanakan secara optimal dengan mengedepankan nilai-nilai akhlakul karimah yang tercermin dalam sikap ramah, sopan, jujur, dan penuh empati dalam setiap tahapan pelayanan. Petugas tidak hanya menjalankan tugas *administratif* seperti pembukaan tabungan dengan cepat dan efisien, tetapi juga berperan aktif sebagai *edukator* yang memberikan penjelasan secara jelas, lengkap, dan mudah dipahami mengenai produk serta akad syariah seperti *mudharabah* dan *wadiah*, sehingga mampu menumbuhkan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan anggota terhadap lembaga. Selain itu, kemampuan petugas dalam menjaga komunikasi yang baik, termasuk dalam menjelaskan prosedur antrian serta menyampaikan kendala teknis secara transparan disertai permohonan maaf dan sikap yang bijak, menunjukkan *profesionalisme* dan tanggung jawab yang tinggi dalam menjaga kualitas pelayanan. Sikap empati dan komunikasi yang menenangkan juga membuat anggota tetap merasa dihargai meskipun terjadi hambatan dalam proses pelayanan. Di akhir interaksi, ucapan terima kasih yang tulus dan sikap ramah semakin memperkuat kesan positif serta meningkatkan kepuasan anggota. Dengan demikian, BMT berhasil mengintegrasikan pelayanan yang profesional dengan nilai-nilai Islam yang menjunjung tinggi kejujuran, keadilan, dan amanah, sehingga mampu menciptakan pengalaman layanan yang tidak hanya nyaman secara fisik, tetapi juga menenangkan secara batin, serta membangun hubungan yang harmonis dan kepercayaan jangka panjang dengan seluruh anggota.

E. REFERENCES / DAFTAR PUSTAKA

Amalia, E. (2009). Keadilan Distributif Ekonomi Islam. Jakarta: Rajawali Press

Nasruddin, M. A., Lubis, Q. M., & Bisri, H. (2025). The Urgency Of Spiritual Education In Facing Society Perspective Dr. Kh. Said Aqil Siraj In His Book Tasawuf As A Social Criticism. *JIPI (Jurnal Ilmiah Pendidikan Islam)*, *4*(1), 1-9.

Nazila, Firdausin, (2022). Peran Produk Pembiayaan Murabahah Dalam Meningkatkan Pendapatan Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 Prespektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Bmt Maslahah Cabang Pakisaji, Malang), Kediri, 32-35.

Sakti, A. (2013). Pemetaan Kondisi dan Potensi BMT (Baitul Maal Wat Tamwil): Kemitraan dalam rangka Memperluas Pasar & Jangkauan Pelayanan Bank Syariah kepada Usaha Mikro. Al-Muzara'ah, 1(1), 1-18.

Zaini Ahmad, (2026), anggota BMT Maslahah, Pakisaji