

Implementasi Prinsip Service Quality Dalam Layanan Keuangan Mikro Syariah Di BMT NU Cabang Purwoharjo

Sindi Maya Urbach^{1*}, Yunus Zamrozi²

^{1,2}Universitas KH Mukhtar Syafaat Banyuwangi, Jawa Timur, Indonesia

*Corresponding Author: sindihamawan@gmail.com

Article History

Received: 21-03-2026

Revised: 23-03-2026

Published: 29-03-2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana prinsip-prinsip service quality dapat diterapkan secara strategis dalam operasional BMT, sekaligus mengidentifikasi tantangan utama yang memengaruhi kepuasan anggota dan efektivitas layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk menganalisis implementasi prinsip service quality dalam layanan keuangan mikro syariah di BMT NU Cabang Purwoharjo. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan manajer, staf, dan anggota, observasi operasional, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan secara tematik melalui proses transkripsi, pengkodean, dan pengelompokan berdasarkan dimensi service quality (responsivitas, keandalan, empati, jaminan) serta kepatuhan syariah. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu guna menghasilkan temuan yang kredibel dan kontekstual sebagai dasar rekomendasi peningkatan kualitas layanan. Hasil Penelitian ini Menunjukkan bahwa Implementasi prinsip service quality dalam layanan keuangan mikro syariah di BMT NU Cabang Purwoharjo tergolong cukup baik, dengan empati dan pendekatan personal sebagai kekuatan utama yang membangun kepercayaan serta loyalitas anggota. Namun, responsivitas dan kecepatan layanan belum optimal akibat keterbatasan sumber daya manusia dan alur pelayanan yang masih konvensional, sehingga memicu antrean pada waktu tertentu. Selain itu, meskipun prinsip syariah telah diterapkan secara formal, pemahaman anggota terhadap akad dan mekanisme produk masih terbatas. Temuan ini menunjukkan perlunya penguatan sistem operasional, pengelolaan kapasitas layanan, serta strategi edukasi syariah yang komunikatif dan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan secara holistik.

Keywords: service quality, BMT, Sharia microfinance

PENDAHULUAN

Layanan keuangan mikro syariah telah mengalami perkembangan signifikan dalam beberapa dekade terakhir, khususnya di Indonesia, seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap produk keuangan yang berbasis prinsip Syariah (KK & Maharani, 2024). BMT (Baitul Maal wat Tamwil) sebagai lembaga keuangan mikro syariah memiliki peran strategis dalam pemberdayaan ekonomi masyarakat, terutama di tingkat komunitas, dengan menyediakan akses pembiayaan, tabungan, dan layanan keuangan lain yang sesuai dengan prinsip halal dan adil (Heron, 2023). Perkembangan layanan ini tidak hanya mencakup diversifikasi produk, tetapi juga peningkatan inovasi dalam mekanisme pelayanan, termasuk digitalisasi dan penyederhanaan prosedur, agar lebih responsif terhadap kebutuhan anggota (Ayunda et al., 2025).

Seiring dengan meningkatnya ekspektasi nasabah, kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan menjadi hal yang tidak bisa diabaikan (Hidayat & Istifadhoh, 2025). Pelayanan yang berkualitas tinggi tidak hanya dilihat dari kecepatan dan kemudahan transaksi, tetapi juga mencakup aspek kepercayaan, transparansi, dan kepedulian terhadap kesejahteraan anggota (Astia Jafar, 2025). Dalam konteks BMT, kualitas pelayanan yang baik merupakan fondasi untuk membangun loyalitas anggota, memperkuat reputasi lembaga, dan meningkatkan efektivitas pemberdayaan ekonomi (Nuraini, 2023). Hal ini menuntut pengelola BMT untuk terus menerapkan prinsip-prinsip service quality, mulai dari responsivitas, tanggung jawab, keandalan, empati, hingga jaminan keamanan layanan.

BMT NU Cabang Purwoharjo sebagai salah satu lembaga keuangan mikro syariah di Banyuwangi menghadapi tantangan dan peluang yang khas. Lembaga ini beroperasi dalam konteks komunitas yang memiliki tradisi social ekonomi kuat dan keterikatan nilai-nilai keagamaan yang tinggi, sehingga setiap layanan harus sensitif terhadap karakteristik local (Tuakra, 2025; Hartono et al., 2025). Pengelolaan layanan yang efektif di BMT Purwoharjo tidak hanya menekankan pada aspek teknis keuangan, tetapi juga memperhatikan hubungan personal dengan anggota, penyampaian informasi yang jelas, dan pemenuhan kebutuhan finansial yang sesuai prinsip Syariah (Hikmah, 2022). Fakta sosial ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi prinsip service quality di BMT NU Cabang Purwoharjo bukan sekadar indikator operasional, melainkan juga cerminan adaptasi lembaga terhadap dinamika ekonomi, sosial, dan budaya masyarakat setempat.

Layanan keuangan mikro syariah telah mengalami perkembangan signifikan dalam beberapa dekade terakhir, khususnya di Indonesia, seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap produk keuangan yang berbasis prinsip Syariah (KK & Maharani, 2024). BMT (Baitul Maal wat Tamwil) sebagai lembaga keuangan mikro syariah memiliki peran

strategis dalam pemberdayaan ekonomi masyarakat, terutama di tingkat komunitas, dengan menyediakan akses pembiayaan, tabungan, dan layanan keuangan lain yang sesuai dengan prinsip halal dan adil (Heron, 2023). Perkembangan layanan ini tidak hanya mencakup diversifikasi produk, tetapi juga peningkatan inovasi dalam mekanisme pelayanan, termasuk digitalisasi dan penyederhanaan prosedur, agar lebih responsif terhadap kebutuhan anggota (Ayunda et al., 2025).

Seiring dengan meningkatnya ekspektasi nasabah, kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan menjadi hal yang tidak bisa diabaikan (Hidayat & Istifadhoh, 2025). Pelayanan yang berkualitas tinggi tidak hanya dilihat dari kecepatan dan kemudahan transaksi, tetapi juga mencakup aspek kepercayaan, transparansi, dan kepedulian terhadap kesejahteraan anggota (Astia Jafar, 2025). Dalam konteks BMT, kualitas pelayanan yang baik merupakan fondasi untuk membangun loyalitas anggota, memperkuat reputasi lembaga, dan meningkatkan efektivitas pemberdayaan ekonomi (Nuraini, 2023). Hal ini menuntut pengelola BMT untuk terus menerapkan prinsip-prinsip *service quality*, mulai dari responsivitas, tanggung jawab, keandalan, empati, hingga jaminan keamanan layanan.

BMT NU Cabang Purwoharjo sebagai salah satu lembaga keuangan mikro syariah di Banyuwangi menghadapi tantangan dan peluang yang khas. Lembaga ini beroperasi dalam konteks komunitas yang memiliki tradisi *social ekonomi* kuat dan keterikatan nilai-nilai keagamaan yang tinggi, sehingga setiap layanan harus sensitif terhadap karakteristik local (Tuakra, 2025; Hartono et al., 2025). Pengelolaan layanan yang efektif di BMT Purwoharjo tidak hanya menekankan pada aspek teknis keuangan, tetapi juga memperhatikan hubungan personal dengan anggota, penyampaian informasi yang jelas, dan pemenuhan kebutuhan finansial yang sesuai prinsip Syariah (Hikmah, 2022). Fakta sosial ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi prinsip *service quality* di BMT NU Cabang Purwoharjo bukan sekadar indikator operasional, melainkan juga cerminan adaptasi lembaga terhadap dinamika ekonomi, sosial, dan budaya masyarakat setempat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi prinsip *service quality* dalam layanan keuangan mikro syariah di BMT NU Cabang Purwoharjo. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menganalisis fenomena layanan dari perspektif anggota dan pengelola BMT, serta memahami dinamika sosial, kultural, dan religius yang memengaruhi kualitas layanan. Studi kasus dipandang relevan karena penelitian difokuskan pada satu unit analisis spesifik, yaitu BMT NU Cabang Purwoharjo, sehingga memungkinkan investigasi yang rinci terhadap praktik, prosedur, dan pengalaman nyata anggota (Hasan et al., 2025).

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan manajer, staf, dan anggota BMT, observasi langsung terhadap kegiatan operasional, serta dokumentasi terkait layanan

dan prosedur BMT. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis tematik, dengan tahapan transkripsi, pengkodean, dan pengelompokan data berdasarkan kategori service quality seperti responsivitas, keandalan, empati, jaminan, dan aspek kepatuhan syariah. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu, sehingga temuan yang dihasilkan lebih kredibel dan kontekstual (Roosinda et al., 2021).

Pendekatan penelitian ini tidak hanya menggambarkan penerapan prinsip service quality, tetapi juga mengidentifikasi tantangan praktis yang muncul dalam layanan sehari-hari, seperti antrean, komunikasi, kecepatan, dan ketepatan informasi. (Priadana & Sunarsi, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, penelitian ini menemukan tiga temuan utama terkait implementasi prinsip service quality dalam layanan keuangan mikro syariah di BMT NU Cabang Purwoharjo:

Empati dan pendekatan personal menjadi kekuatan layanan

Pendekatan empatik dan relasi personal yang diterapkan oleh petugas BMT NU Cabang Purwoharjo muncul sebagai temuan penting dalam penelitian ini karena secara langsung berkaitan dengan karakter lembaga keuangan mikro syariah yang berbasis komunitas dan nilai-nilai kekeluargaan. Dalam praktik pelayanan sehari-hari, petugas tidak hanya menjalankan fungsi administratif dan transaksi keuangan, tetapi juga membangun kedekatan emosional dengan anggota melalui komunikasi yang santun, penggunaan bahasa yang akrab, serta sikap ramah dalam merespons berbagai kebutuhan anggota. Pola interaksi ini menciptakan suasana layanan yang nyaman dan menumbuhkan rasa percaya, sehingga anggota merasa diperlakukan sebagai bagian dari komunitas, bukan semata-mata sebagai nasabah yang datang untuk bertransaksi. Hasil wawancara dengan petugas dan anggota menunjukkan bahwa pendekatan personal ini memperkuat ikatan sosial antara lembaga dan anggota, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya loyalitas serta kepercayaan terhadap BMT. Seorang anggota menyampaikan pengalamannya bahwa ia merasa lebih terbantu dan dihargai ketika dilayani dengan sikap kekeluargaan,

“Kalau di sini petugasnya ramah, sering tanya kabar dan menjelaskan dengan sabar, jadi saya merasa nyaman dan tidak sungkan bertanya soal produk atau angsuran.”

Pernyataan ini mengindikasikan bahwa empati petugas tidak hanya meningkatkan kepuasan anggota, tetapi juga mendorong keterbukaan komunikasi dalam proses layanan. Namun, pendekatan yang terlalu mengedepankan relasi personal dalam beberapa kondisi juga berimplikasi pada durasi pelayanan yang lebih lama, terutama ketika terjadi percakapan informal yang cukup intens di tengah tingginya volume kunjungan anggota. Temuan ini

menunjukkan bahwa empati sebagai kekuatan layanan perlu diimbangi dengan pengelolaan waktu dan alur pelayanan yang lebih efektif agar kualitas interaksi tetap terjaga tanpa mengurangi efisiensi layanan.

Responsivitas dan kecepatan layanan belum optimal

Responsivitas dan kecepatan layanan menjadi salah satu temuan penting dalam penelitian ini karena secara langsung memengaruhi persepsi anggota terhadap kualitas pelayanan di BMT NU Cabang Purwoharjo. Dalam praktik operasional sehari-hari, petugas pada dasarnya telah berupaya merespons kebutuhan anggota dengan cukup sigap, terutama dalam memberikan informasi terkait produk simpanan, pembiayaan, serta prosedur administrasi. Namun, berdasarkan hasil observasi dan wawancara, efektivitas responsivitas tersebut belum sepenuhnya didukung oleh sistem pelayanan yang efisien. Pada waktu-waktu tertentu, khususnya ketika volume kunjungan anggota meningkat, seperti awal bulan atau menjelang jatuh tempo angsuran, antrean panjang tidak dapat dihindari. Keterbatasan jumlah petugas layanan di front office serta alur pelayanan yang masih bersifat konvensional menyebabkan proses transaksi memerlukan waktu yang relatif lama. Hasil wawancara dengan petugas dan anggota menunjukkan bahwa kondisi ini sering menimbulkan ketidaknyamanan bagi anggota, meskipun secara umum mereka tetap menilai sikap petugas ramah dan membantu. Seorang anggota menyampaikan pengalamannya bahwa,

“Kalau pas ramai, antreannya bisa lama, kadang saya harus menunggu cukup lama meskipun urusannya sebenarnya tidak banyak.”

Pernyataan tersebut menguatkan temuan bahwa hambatan utama dalam dimensi responsivitas bukan terletak pada sikap petugas, melainkan pada keterbatasan sistem dan sumber daya yang tersedia. Dengan demikian, peningkatan responsivitas dan kecepatan layanan tidak cukup hanya mengandalkan etos kerja petugas, tetapi perlu didukung oleh penguatan manajemen operasional, penataan alur pelayanan yang lebih efektif, serta penyesuaian jumlah petugas pada jam-jam sibuk agar pelayanan tetap efisien tanpa mengurangi kualitas interaksi dengan anggota.

Prinsip syariah telah diterapkan, tetapi pemahaman anggota masih terbatas

Penerapan prinsip syariah dalam layanan keuangan mikro di BMT NU Cabang Purwoharjo menjadi temuan penting karena merupakan pembeda utama antara lembaga keuangan syariah dan konvensional. Hasil observasi menunjukkan bahwa operasional BMT telah menggunakan akad-akad syariah, menerapkan transparansi biaya, serta menekankan nilai keadilan dan kehalalan dalam setiap transaksi. Anggota pada umumnya memiliki tingkat kepercayaan yang cukup tinggi terhadap kepatuhan syariah lembaga, yang tercermin dari keyakinan mereka bahwa produk dan layanan yang digunakan sudah sesuai dengan prinsip Islam. Namun, hasil wawancara mengungkapkan bahwa tingkat pemahaman anggota terhadap detail akad dan mekanisme produk syariah masih beragam. Sebagian anggota memahami secara umum bahwa transaksi dilakukan berdasarkan prinsip syariah, tetapi belum

sepenuhnya mengerti perbedaan jenis akad, konsekuensi hak dan kewajiban dalam setiap akad, serta implikasi mekanisme bagi hasil atau margin. Seorang anggota menyampaikan bahwa,

“Saya percaya kalau di BMT ini sudah sesuai syariah, tapi jujur saja saya belum begitu paham bedanya akad yang saya pakai dengan yang lain, yang penting saya tahu tidak ada riba.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan anggota terhadap kepatuhan syariah lebih didasarkan pada reputasi lembaga daripada pemahaman substantif terhadap konsep akad. Temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara implementasi prinsip syariah secara formal dengan tingkat literasi syariah anggota dalam praktik layanan sehari-hari. Oleh karena itu, penguatan edukasi syariah melalui penjelasan yang lebih sederhana, sosialisasi akad saat proses pelayanan, serta penyediaan media informasi yang mudah dipahami menjadi kebutuhan strategis agar kualitas layanan tidak hanya dirasakan dari aspek prosedural, tetapi juga dari pemahaman nilai dan prinsip syariah yang mendasarinya.

Pembahasan Penelitian

Empati dan pendekatan personal menjadi kekuatan layanan

Temuan mengenai empati dan pendekatan personal sebagai kekuatan layanan di BMT NU Cabang Purwoharjo dapat diinterpretasikan sebagai keberhasilan penerapan dimensi empati dalam kualitas layanan sebagaimana dikemukakan oleh Insani & Astuti, (2024) dalam model SERVQUAL, yang menempatkan empati sebagai kemampuan penyedia layanan untuk memberikan perhatian personal dan memahami kebutuhan spesifik pelanggan. Dalam konteks lembaga keuangan mikro syariah, pendekatan empatik ini juga sejalan dengan prinsip etika pelayanan dalam ekonomi Islam yang menekankan nilai ukhuwah (persaudaraan) dan ta’awun (tolong-menolong), sebagaimana dijelaskan oleh Chapra bahwa tujuan lembaga keuangan syariah tidak hanya mengejar efisiensi ekonomi, tetapi juga kemaslahatan sosial.

Pendekatan relasional yang diterapkan petugas BMT mencerminkan konsep relationship marketing menurut Morgan dan Hunt, yang menyatakan bahwa kepercayaan (trust) dan komitmen (commitment) merupakan fondasi utama terbentuknya hubungan jangka panjang antara lembaga dan pelanggan. Relasi personal yang kuat terbukti memperkuat loyalitas anggota karena anggota merasa dihargai secara manusiawi, bukan semata sebagai objek transaksi (Damanik et al., 2025). Namun, temuan bahwa pendekatan kekeluargaan dapat memperlambat proses pelayanan menunjukkan adanya potensi ketegangan antara kualitas relasional dan efisiensi operasional. Hal ini dapat dijelaskan melalui perspektif manajemen layanan menurut Setiyadi et al., (2025), yang menekankan pentingnya keseimbangan antara kualitas interaksi (high-touch service) dan efektivitas sistem pelayanan. Dengan demikian, empati sebagai kekuatan layanan perlu dikelola secara strategis melalui standar operasional yang tetap humanis tetapi terstruktur, agar nilai-nilai syariah, kepuasan anggota, dan efisiensi layanan dapat dicapai secara simultan.

Responsivitas dan kecepatan layanan belum optimal

Temuan bahwa responsivitas dan kecepatan layanan di BMT NU Cabang Purwoharjo belum optimal dapat diinterpretasikan sebagai kesenjangan antara kualitas interaksi petugas dan kesiapan sistem pelayanan secara struktural. Dalam kerangka model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Anwar, (2026) responsivitas didefinisikan sebagai kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan cepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara perilaku, petugas telah memenuhi dimensi ini melalui sikap ramah dan kesigapan merespons pertanyaan anggota, namun secara sistemik dimensi responsivitas belum didukung oleh desain proses pelayanan yang efisien. Kondisi antrean panjang dapat dipahami melalui perspektif manajemen operasi jasa menurut Herdini & Widiyarta, (2020), yang menekankan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh pengelolaan kapasitas (*capacity management*) dan alur proses (*service process design*).

Ketidakseimbangan antara permintaan layanan dan kapasitas petugas pada jam sibuk menciptakan bottleneck pelayanan yang berdampak pada lamanya waktu tunggu. Selain itu, temuan ini juga relevan dengan konsep *perceived waiting time* dalam teori kepuasan pelanggan menurut Prasetyo et al., (2024), di mana waktu tunggu yang panjang cenderung menurunkan persepsi kualitas layanan meskipun kualitas interaksi interpersonal dinilai baik. Dalam konteks lembaga keuangan mikro syariah, responsivitas yang belum optimal berpotensi memengaruhi kepuasan dan loyalitas anggota, karena pelayanan yang lambat dapat mengurangi kemudahan akses ke layanan keuangan yang seharusnya inklusif. Oleh karena itu, peningkatan responsivitas perlu dipahami bukan hanya sebagai isu sikap petugas, tetapi sebagai persoalan desain sistem layanan yang mencakup penyesuaian kapasitas sumber daya manusia, penyederhanaan alur pelayanan, serta pemanfaatan teknologi operasional, agar kualitas layanan yang humanis dapat berjalan seiring dengan efisiensi dan kecepatan pelayanan.

Prinsip syariah telah diterapkan, tetapi pemahaman anggota masih terbatas

Temuan bahwa prinsip syariah telah diterapkan secara formal di BMT NU Cabang Purwoharjo, tetapi pemahaman anggota masih terbatas, dapat diinterpretasikan sebagai adanya kesenjangan antara kepatuhan institusional dan literasi syariah pengguna layanan. Secara teoritis, kondisi ini sejalan dengan pandangan Arifin & Prawiro, (2022) yang menegaskan bahwa tujuan utama lembaga keuangan syariah tidak hanya memastikan kepatuhan terhadap akad dan larangan riba, tetapi juga membangun kesadaran nilai (*value consciousness*) agar nasabah memahami dimensi etika dan keadilan dalam transaksi. Kepercayaan anggota yang lebih banyak bertumpu pada reputasi lembaga daripada pemahaman akad menunjukkan fenomena *trust-based compliance*, di mana kepatuhan bersifat *delegative* (Amrina, 2025).

Secara normatif, Al-Qur'an menekankan pentingnya kejelasan, pemahaman, dan keadilan dalam transaksi muamalah. Hal ini ditegaskan dalam Al-Qur'an, QS. An-Nisa' [4]: 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah Maha Penyayang kepadamu.”

Ayat ini menegaskan bahwa keabsahan transaksi dalam Islam tidak cukup hanya bersandar pada kesepakatan formal, tetapi harus dilandasi kerelaan yang sadar (an tarāḍin minkum), yang mengandaikan adanya pemahaman yang memadai dari para pihak terhadap akad yang dijalankan. Dengan demikian, praktik transaksi yang dilakukan tanpa pemahaman yang cukup—meskipun secara prosedural telah “sesuai syariah” berpotensi mereduksi makna etis dan keadilan substantif yang menjadi ruh utama muamalah. Dalam konteks ini, rendahnya pemahaman anggota terhadap akad tidak hanya menjadi persoalan literasi, tetapi juga berimplikasi pada kualitas penerapan nilai syariah itu sendiri.

Dalam perspektif governance keuangan syariah, temuan ini relevan dengan peran edukatif lembaga sebagaimana ditekankan oleh Antonio, bahwa lembaga keuangan syariah memiliki fungsi sosial-edukatif untuk meningkatkan literasi syariah masyarakat, bukan sekadar menyediakan produk yang “berlabel syariah.” Selain itu, temuan ini juga dapat dijelaskan melalui teori asimetri informasi menurut Akerlof, di mana perbedaan tingkat informasi antara penyedia layanan dan pengguna berpotensi melemahkan kualitas pengambilan keputusan anggota (Haikal et al., 2024). Dalam konteks kualitas layanan, transparansi dan kejelasan akad merupakan bagian dari dimensi assurance dalam SERVQUAL Tanjung & Nawawi, (2022), yang menuntut tidak hanya keamanan transaksi, tetapi juga pemahaman yang memadai dari pengguna. Oleh karena itu, penguatan edukasi syariah perlu dipahami sebagai strategi peningkatan kualitas layanan yang substantif, bukan sekadar pelengkap prosedural. Integrasi penjelasan akad yang komunikatif, literasi produk yang sederhana, serta pendampingan anggota akan memperkuat keselarasan antara kepatuhan syariah formal dan pemahaman nilai syariah secara praktis, sehingga kualitas layanan BMT meningkat secara holistik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi prinsip service quality dalam layanan keuangan mikro syariah di BMT NU Cabang Purwoharjo telah berjalan dengan cukup baik, namun masih menghadapi sejumlah tantangan yang perlu mendapat perhatian strategis. Dimensi empati dan pendekatan personal terbukti menjadi kekuatan utama layanan, karena mampu membangun kedekatan emosional, rasa percaya, serta loyalitas anggota terhadap lembaga. Pola pelayanan yang humanis dan kekeluargaan mencerminkan karakter BMT sebagai lembaga keuangan mikro syariah berbasis komunitas yang tidak hanya berorientasi pada transaksi, tetapi juga pada relasi sosial dan nilai-nilai kemaslahatan.

Di sisi lain, aspek responsivitas dan kecepatan layanan belum sepenuhnya optimal akibat keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dan alur pelayanan yang masih konvensional, sehingga memicu antrean panjang pada waktu-waktu tertentu dan berpotensi menurunkan persepsi efisiensi layanan. Selain itu, meskipun prinsip syariah telah diterapkan secara formal dalam operasional BMT, tingkat pemahaman anggota terhadap akad dan mekanisme produk syariah masih terbatas, sehingga kepatuhan syariah lebih banyak didasarkan pada kepercayaan terhadap lembaga daripada pemahaman substantif. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan di BMT NU Cabang Purwoharjo tidak cukup hanya mengandalkan sikap humanis petugas, tetapi juga memerlukan penguatan sistem operasional, pengelolaan kapasitas layanan, serta strategi edukasi syariah yang lebih komunikatif dan berkelanjutan agar kualitas layanan meningkat secara holistik dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrina, D. H. (2025). Analisis Penerapan Prinsip Syariah Dalam Pengelolaan Bank Syariah Di Indonesia. *UNISAN JURNAL*, 4(4), 18–27.
- Anwar, M. I. N. (2026). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS RSUD Kabupaten Barru). *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 458–463.
- Arifin, I., & Prawiro, A. M. B. (2022). Prinsip-Prinsip dalam Pemasaran Syariah. *Misykat Al-Anwar Jurnal Kajian Islam Dan Masyarakat*, 5(2), 261–274.
- Astia Jafar, R. (2025). *Transparansi Keadilan Sosial Dalam Ekonomi Umat: Pelaksanaan Sedekah Online Di Kota Parepare*. IAIN Parepare.
- Ayunda, A., Ramadhani, I. G., Fahlevy, R., & Hayati, F. (2025). Peran Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) dalam Mendukung Ekonomi Kerakyatan dan Pengentasan Kemiskinan Umat. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 18(1), 1043–1052.
- Damanik, A. P. T., Putri, N. A., Simamora, T. U. A., & Pratama, L. (2025). Manajemen Peserta Didik Berbasis Humanistik: Pendekatan Empatik Dalam Mengelola Keberagaman Siswa. *Sinergi: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(2), 1486–1496.
- Haikal, M., Akbar, K., & Efendi, S. (2024). Prinsip-prinsip hukum ekonomi syariah dalam Undang-Undang Perbankan Syariah. *MAQASIDI: Jurnal Syariah Dan Hukum*, 26–39.
- Hartono, J., Warsid, R. W. N., Mugi, N. F. N. A., & Hartono, J. D. (2025). Analisis Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Interaksi Pelayanan di BMT NU Cabang Leces Probolinggo. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(3), 40–43.
- Hasan, H., Bora, M. A., Afriani, D., Artiani, L. E., Puspitasari, R., Susilawati, A., Dewi, P. M., Asroni, A., Yunesman, Y., & Merjani, A. (2025). *Metode penelitian kualitatif*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. *Public Administration Journal of Research*, 2(1), 1–9.
- Heron, N. (2023). Peran Baitul Maal wat Tamwil dalam Peningkatan Kesejahteraan. *NOMISMA: Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Manajemen*, 1(1).
- Hidayat, M. V., & Istifadhoh, N. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah Pada Kepuasan Nasabah Di BMT NU Cabang Sidayu. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 8(2), 454–468.

- Hikmah, S. H. (2022). *Pengaruh Promosi Dan Brand Image Terhadap Keputusan Menabung Di Bmt Nu Jatim Cabang Purwoharjo*. Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi.
- Insani, N., & Astuti, B. (2024). Pengembangan Kualitas Pribadi Konselor Secara Profesional dalam Pelayanan Bimbingan Konseling. *JKI (Jurnal Konseling Indonesia)*, 9(2), 97–107.
- KK, A. S. R., & Maharani, H. N. (2024). Inovasi dan pengembangan produk keuangan syariah: Tantangan dan prospek di era revolusi industri 4.0. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 8(1).
- Nuraini, F. (2023). *Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah di BMT Binamas Purworejo*. Universitas Islam Indonesia.
- Prasetyo, E., Nasution, I., & Angelia, N. (2024). Responsivitas pelayanan publik pada pelayanan pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM Djoelham kota Binjai. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pemerintahan (JIAPP)*, 3(2), 94–101.
- Priadana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. Pascal books Tangerang Selatan.
- Roihan, R., Kadir, A., Suhdi, S., & Hasin, N. (2025). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bmt-Nu Jatim Cabang Pakong. *Prosiding Pengabdian Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 4(1), 854–863.
- Roosinda, F. W., Lestari, N. S., Utama, A. A. G. S., Anisah, H. U., Siahaan, A. L. S., Islamiati, S. H. D., Astiti, K. A., Hikmah, N., & Fasa, M. I. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. Zahir Publishing.
- Setiyadi, D., Kom, S., Kom, M., & Jumaedi, J. (2025). *Kepemimpinan yang Menghidupkan: Transformasi SDM Melalui Nilai, Empati, dan Karakter*. Alungcipta.
- Tanjung, R. I., & Nawawi, Z. M. (2022). Analisis Pemahaman Prinsip-Prinsip Pengelolaan Koperasi Syari'ah pada Pengurus dan Anggota Koperasi Mesjid di Kota Medan. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(3), 312–321.
- Tuakra, Y. (2025). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pelayanan Publik: Studi Kementerian Agama Di Kabupaten Asmat. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(1), 64–72.
- Umuri, K., Nurdin, R., & Riyaldi, M. H. (2023). Kualitas pelayanan dan loyalitas anggota koperasi syariah di indonesia. *QULUBANA: Jurnal Manajemen Dakwah*, 4(1), 66–86.
- Utami, A. (2024). *Efektivitas Sistem Layanan Jemput Bola Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro Cabang Mulyojati*. IAIN Metro.
- Zainulloh, M. (2022). *Implementasi Pembiayaan Layanan Berbasis Jamaah Melalui Aqad Qardul Hasan Dalam Pengembangan Usaha Mikro (Studi Kasus Di BMT NU Cabang Purwoharjo)*. Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi.