

**Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin**  
Volume 2, Nomor 1, 2024, Halaman 273-280  
Licenced by CC BY-SA 4.0  
E-ISSN: [2986-6340](https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(2).11245)  
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10526202>

## **Analisis Pelayanan Baitul Maal Wat Tamwil Raudhatul Hasanah (BMT Raudhah) Melalui Perspektif Hifdzul Mal**

**Nurul Fadhilah Yusri Kembaren<sup>1</sup>, Kusmilawaty<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: [nurulldilaa@gmail.com](mailto:nurulldilaa@gmail.com)<sup>1</sup>, [kusmilawaty@uinsu.ac.id](mailto:kusmilawaty@uinsu.ac.id)<sup>2</sup>

### **Abstract**

*This research aims to find facts related to Baitul Maal Wat Tamwil Raudhatul Hasanah (BMT Raudhah) services. The research method used is field research and literature with a qualitative approach. The data source used in this research is primary data. The data source obtained in this data is through interviews with 3 customers as informants. The data collection method uses observation which involves direct observation of objects, events, individuals, or situations to collect relevant information or data. The research results obtained show that BMT Raudhah's services are in accordance with Hifdzul Maal's perspective. Where Baitul Maal Wat Tamwil Raudhatul Hasanah (BMT Raudhah) in providing services has maintained ethical, justice and moral values in business and finance in accordance with Islamic principles in accordance with the perspective of Hifdzul Maal. However, to improve several program areas, such as expanding awareness of Hifdzul Maal, development opportunities are still found so that future services can be improved and more optimal. Therefore, it can be suggested that service providers must strive to provide effective and quality services in all forms of communication and interaction with customers.*

**Keyword:** BMT, Hifdzul Maal, Service.

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mencari fakta terkait pelayanan Baitul Maal Wat Tamwil Raudhatul Hasanah (BMT Raudhah). Adapun metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dan kepustakaan dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Sumber data yang diperoleh dalam data ini yaitu melalui wawancara dengan 3 orang nasabah sebagai informan. Metode pengumpulan data menggunakan observasi yang melibatkan pengamatan langsung terhadap objek, peristiwa, individu, atau situasi untuk mengumpulkan informasi atau data yang relevan. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwasanya pelayanan BMT Raudhah telah sesuai dengan dengan perspektif Hifdzul Maal. Dimana Baitul Maal Wat Tamwil Raudhatul Hasanah (BMT Raudhah) dalam memberikan pelayanan telah menjaga nilai-nilai etika, keadilan dan moral dalam bisnis dan keuangan sesuai dengan prinsip-prinsip islam sesuai dengan perspektif Hifdzul Maal. Namun, untuk meningkatkan beberapa bidang program, seperti memperluas kesadaran akan Hifdzul Maal, masih ditemukan peluang pengembangan agar pelayanan kedepannya dapat ditingkatkan dan lebih optimal. Oleh karena itu dapat disarankan bahwa penyedia layanan harus berusaha untuk memberikan pelayanan yang efektif dan berkualitas dalam semua bentuk komunikasi dan interaksi dengan nasabah.

**Kata Kunci :** BMT, Hifdzul Maal, Pelayanan

---

#### **Article Info**

Received date: 15 Desember 2023

Revised date: 28 December 2023

Accepted date: 10 Januari 2024

## **PENDAHULUAN**

Menurut Badan Pusat Statistik, pada tahun 2021, mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam,<sup>1</sup> Oleh karena itu, potensi ekonomi syariah Indonesia berkembang pesat. Hal ini ditandai dengan banyaknya berdirinya lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil atau syariah.<sup>2</sup> Namun persaingan ekonomi semakin ketat seiring dengan berkembangnya lembaga keuangan yang legal. Salah satunya adalah Bayt Uang dan Keuangan (BMT). Banyak analisa yang menunjukkan

---

<sup>1</sup> Mey Dwi Nur Aini and Rini Safitri, 'Peran Kepuasan Memediasi Kualitas Pelayanan Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah', *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5.2 (2022), 513–25 <[https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5\(2\).11245](https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(2).11245)>.

<sup>2</sup> Hasan Ridwan, 'Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil', *CV Pustaka*, 2013, 1–13.

bahwa BMT merupakan perusahaan jasa yang tumbuh dan berkembang pesat di seluruh Indonesia. Seiring berjalannya masa, ternyata adanya BMT menolong masyarakat dalam bab permodalan, sehingga BMT semakin berkembang, dan dari inilah BMT mulai mendirikan cabang diberbagai tempat dengan tujuan sama yaitu membantu masyarakat dalam permodalan dan menjauhkan dari kekejaman para rentenir.<sup>3</sup>

Pelayanan adalah segala kegiatan yang memberikan kepuasan kepada nasabah untuk memuaskan keinginan dan kebutuhannya. Nasabah menginginkan layanan berkualitas. Apa yang diharapkan pelanggan dari karyawan ketika memberikan layanan meliputi: Kredibilitas, daya tanggap, kepercayaan, empati dan pengaruh, terutama dengan bank yang disetujui. Ini adalah salah satu lembaga keuangan otentik yang memberikan layanan kepada nasabahnya. Pelayanan yang efektif dapat menimbulkan kepuasan nasabah dengan mengidentifikasi target nasabah yang tepat. Identifikasi kebutuhan nasabah dan pengembangan produk yang memenuhi kebutuhan nasabah.<sup>4</sup> Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan juga menjadi faktor pendorong minat beli. Selain harga, bentuk dan kualitas produk. Apabila konsumen merasa puas terhadap pelayanan suatu perusahaan, maka konsumen akan loyal terhadap perusahaan tersebut.<sup>5</sup> Kualitas adalah jaminan terbaik loyalitas pelanggan. Perlindungan terbaik kami terhadap persaingan asing.

Melalui perspektif Hifdzul Mal, pelayanan Baitul Maal Wat Tamwil Raudhatul Hasanah (BMT Raudhah) harus mampu mengintegrasikan nilai-nilai moral dan sosial dalam setiap aspek operasionalnya. Dengan demikian, analisis pelayanan terhadap nasabah menjadi sarana penting untuk mengukur sejauh mana pelayanan BMT telah memenuhi ekspektasi nasabah, tidak hanya dari segi finansial tetapi juga dari perspektif moral dan etis yang diwakili oleh prinsip Hifdzul Mal.

Hifdzul mal(melindungi harta) termasuk dalam ragam maqashid syariah. Maqashid syariah adalah realisasi setiap masalahat (perkara) yang yang dapat memberikan manfaat dan menjauhi kemudharatan dikehidupan sehari-hari manusia. Hifdzul mal(melindungi harta) termasuk dalam ragam maqashid syariah. Maqashid syariah adalah realisasi setiap masalahat (perkara) yang yang dapat memberikan manfaat dan menjauhi kemudharatan dikehidupan sehari-hari manusia. Menjauhkan harta dari produk-produk sisa-sisa riba maupun syubhat. Menghindarkan diri dari segala bentuk dari hasil penipuan produk yang erat kaitanya dengan etika bisnis. Hal ini juga akan berpengaruh kepada sah atau tidaknya transaksi akad. Selayaknya, Islam juga mengakui hak pribadi seseorang. Umat Islam diharuskan untuk melindungi hartanya melalui kasab atau usaha yang halal. Suatu kehalalan yang diterapkan dalam penjagaan harta yaitu yang terbebas dari riba, suap, korupsi, ataupun yang terdistribusi hartanya melalui suatu hal yang diharamkan. Proses hifdzul mal memiliki ketentuan sebagai berikut: terdistribusi, jelas, terpelihara, stabil, dan adil. Selain itu, di dalam hifdzul mal dibutuhkan komitmen dalam proses akad, selalu memiliki visi untuk terus maju berinvestasi agar umat mendapatkan masalahat bukan hanya dari sisi pihak -pihak yang bertransaksi tapi juga pihak -pihak di sekitarnya. Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin mengetahui bagaimana pelayanan dari Baitul Maal Wat Tamwil Raudhatul Hasanah (BMT Raudhah) terhadap nasabah. Dan dapat dijadikan perkiraan bagi BMT Raudhah untuk menjaga kualitas pelayanan agar memuaskan nasabah. Jika kepuasan dianggap tingkat tertinggi maka kemungkinan besar nasabah akan setia pada perusahaan kita.

## KAJIAN TEORITIS

### Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau proses yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memuaskan kebutuhan, keinginan orang atau kelompok lain. Melayani bisa dalam bentuk fasilitas, layanan pelanggan atau banyak layanan lainnya.<sup>6</sup> Mulyono juga mengartikan pelayanan

<sup>3</sup> Amalia Yunia Rahmawati, 'Analisis Strategi Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota Dikoperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitul Maal Wat Tamwil Nuansa Umat (BMT NU) Cabang Camplong Sampang', July, 2020, 1-23.

<sup>4</sup> NADIA PUTRI MARTINI RAMBE, 'Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Di Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) Dewan Masjid Indonesia (DMI) PEKANBARU', Dmi, 2022.

<sup>5</sup> HALIMASTUS SA'DIYAH, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Di KSPP Syariah BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan', 1 (2016), 1-23.

<sup>6</sup> Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

sebagai suatu kegiatan tambahan di luar tugas utama (deskripsi pekerjaan) yang diberikan kepada konsumen dan dianggap oleh mereka sebagai sesuatu yang berharga dan dihormati.<sup>7</sup>

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi daya saing BMT dan merupakan bagian dari kekuatan BMT. Karena BMT merupakan perusahaan jasa dan bekerja langsung dengan nasabah, maka kualitas pelayanan menjadi prioritas utama. Kemampuan memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dapat mengubah keputusan nasabah untuk tetap menggunakan jasa yang diterimanya atau berhenti menggunakan jasa BMT dan beralih ke perusahaan pesaing.<sup>8</sup>

### Hifdzul Mal

Hifdzul mal atau menjaga harta merupakan salah satu konsep Maqashid Syariah yang berarti kewajiban menjaga harta benda dan sarana ibadah milik Allah. Mengenai perlindungan dan pelestarian harta benda, Islam mengatur bahwa harta yang diperoleh harus digunakan untuk perdagangan, ekonomi industri, dan lain-lain. Melarang kegiatan yang berhubungan dengan pencurian, penipuan, penimbunan dan riba, karena kegiatan halal seperti kegiatan halal harus dilakukan menurut aturan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Mengizinkan, benar bahwa Islam juga mengakui hak asasi individu. Umat Islam mempunyai kewajiban untuk melindungi harta bendanya melalui penyembelian atau perdagangan halal. Hukum halal digunakan untuk menjaga aset tidak termasuk riba, penyuapan, korupsi atau distribusi. Proses Hifdzul Mal mempunyai ketentuan sebagai berikut: Distributif, bersih, mudah diakses, stabil dan adil. Selain itu, proses negosiasi sering kali memerlukan komitmen berkelanjutan untuk berinvestasi sehingga semua orang mendapatkan keuntungan tidak hanya bagi pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi tetapi juga orang-orang di sekitar mereka.<sup>9</sup>

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif yang dilakukan di Baitul Maal Wat Tamwil Raudhatul Hasanah (BMT Raudhah). Dalam penelitian kualitatif, berfokus pada pemahaman konteks, proses, persepsi, makna, dan interaksi sosial yang terkait dengan subjek penelitian. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi Pustaka dan *in-depth interview*, yakni penelitian dengan mengumpulkan data yang menggambarkan suatu peristiwa serta semua hal yang berkaitan dengannya berdasarkan pada fakta dan fenomena yang ditemukan dalam putusan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama atau sumber asli. Sumber data yang diperoleh dalam data ini yaitu melalui wawancara dengan 3 orang nasabah sebagai informan. Metode pengumpulan data menggunakan observasi yang melibatkan pengamatan langsung terhadap objek, peristiwa, individu, atau situasi untuk mengumpulkan informasi atau data yang relevan.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Standar pelayanan kepada nasabah dalam perspektif hifdzul mal (ال مال > حفظ) atau pemeliharaan harta adalah salah satu prinsip utama dalam sistem keuangan syariah Islam. Prinsip ini mengacu pada perlindungan dan pemeliharaan harta benda nasabah. Berikut adalah beberapa standar pelayanan Baitul Maal Wat Tamwil Raudhatul Hasanah (BMT Raudhah) kepada nasabah berdasarkan perspektif hifdzul mal:

#### 1. Kepatuhan terhadap Prinsip Syariah;

Baitul Maal Wat Tamwil Raudhatul Hasanah (BMT Raudhah) harus memastikan bahwa semua produk dan layanan yang mereka tawarkan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Ini termasuk menghindari riba (bunga), menghindari investasi dalam bisnis haram, dan mematuhi aturan-aturan syariah lainnya.

Salah satu aspek hukum dalam industri keuangan syariah adalah regulasi tentang kepatuhan syariah (*Sharia Compliance*). Kepatuhan syariah adalah bagian penting bagi industri keuangan syariah dalam segi pengelolaan (manajemen) maupun operasionalnya. Hal itu didukung dengan

<sup>7</sup> Anis Nuril Laily, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang', 2016, 1-23.

<sup>8</sup> Laily.

<sup>9</sup> Laily.

mengharuskan keberadaan Dewan Pengawas Syariah (DPS) bagi setiap institusi keuangan berbasis syariah. Dewan Pengawas Syariah (DPS) bertugas mengawasi penerapan kontrak atau akad apakah penerapannya sudah sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada di dalam syariah. Selama kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah merupakan keharusan bagi industri keuangan syariah, maka pengawasan (*Supervisory*) syariah ada di Indonesia. Sehingga dapat dikatakan bahwa pengawasan syariah oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) merupakan bagian tak terpisahkan dari kepatuhan syariah. Dalam konteks ini, regulasi tentang pengawasan syariah, tentu saja mencakup di dalamnya keberadaan dewan syariah (*Sharia Board*), yang mana adalah bagian penting dari kerangka aturan-aturan regulasi sebagai kepatuhan syariah (*Sharia Compliance*). Berdasarkan pemikiran tersebut di atas, maka kajian terkait dengan instrumen pengawasan syariah pada lembaga keuangan syariah, penting untuk dilakukan.

2. Transparansi;

Baitul Maal Wat Tamwil Raudhatul Hasanah (BMT Raudhah) harus memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada nasabah mengenai produk dan layanan yang mereka tawarkan, termasuk risiko-risiko yang terkait. Transparansi sangat berkaitan dengan pelayanan publik, pelayanan publik yang begitu transparan sangat dibutuhkan karena akan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Transparansi dalam pelayanan publik adalah keseluruhan aspek mengenai penyelenggaraan proses pelayanan diantaranya persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, serta hak dan kewajiban didalam hak pelayanan penyelenggara dan dipublikasikan oleh pengguna layanan dengan terbuka sehingga memudahkan dalam mengakses ataupun dipahami oleh publik, maka pelayanan tersebut dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi dalam praktik penyelenggaraannya.

3. Pemeliharaan Harta;

Baitul Maal Wat Tamwil Raudhatul Hasanah (BMT Raudhah) harus menjaga harta nasabah dengan cermat dan berusaha untuk menghindari risiko yang dapat mengakibatkan kerugian bagi nasabah. Terkait mengenai bagaimana konsep pemeliharaan harta dalam ketentuan syariah, Al-Syathibi memiliki pandangan bahwa sehubungan dengan larangan pencurian, Allah SWT telah membuat ketentuan hukum serta memberikan sanksi yang harus diterima atas apa yang diperbuat tersebut, diharamkannya untuk berperilaku curang atau yakni melanggar hukum guna terlibat dalam bisnis pengkhianatan, riba, serta memakan harta orang lain secara batil. Selain beberapa perilaku yang diharamkan terdapat pula kewajiban yang harus dipenuhi dalam upaya memelihara harta berdasarkan konsep maqasyid syariah yaitu diwajibkannya untuk mengganti barang rusak pada saat dipergunakan. Dalam pendapat lain bahwa peran maqashid syariah dalam memelihara harta yaitu larangan dalam berperilaku boros terhadap harta yang dimiliki, larangan dalam menumpuk harta hanya pada orang-orang kaya, serta diwajibkan untuk senantiasa mendistribusikan harta yang dimiliki dengan cara bersedekah, infak sebagai upaya pemerataan harta kekayaan dan upaya memperoleh kemaslahatan bagi sesama manusia

4. Penghindaran *Gharar*;

*Gharar* adalah unsur ketidakpastian atau ketidakjelasan dalam kontrak. Baitul Maal Wat Tamwil Raudhatul Hasanah (BMT Raudhah) harus berusaha untuk menghindari *gharar* dalam transaksi dengan nasabah. Untuk menghindari *gharar*, harus ada pengungkapan penuh dari setiap kontrak Takaful. Pengungkapan penuh berlaku pada kedua belah pihak, yaitu diskusi mengenai materi pokok dan persyaratan kontrak, kontrak Takaful kemudian perlu dibuat dengan cara yang tidak ada pertukaran *gharar* dari satu pihak ke yang lain. Untuk menghindari *gharar*, harus ada pengungkapan penuh dari setiap kontrak Takaful. Pengungkapan penuh berlaku pada kedua belah pihak, yaitu diskusi mengenai materi pokok dan persyaratan kontrak, kontrak Takaful kemudian perlu dibuat dengan cara yang tidak ada pertukaran *gharar* dari satu pihak ke yang lain.

5. Pengawasan dan Audit;

Baitul Maal Wat Tamwil Raudhatul Hasanah (BMT Raudhah) harus tunduk pada pengawasan dan audit yang ketat oleh pihak berwenang untuk memastikan bahwa mereka mematuhi prinsip-prinsip syariah dan menjaga harta nasabah dengan baik. Hal ini juga bisa dilakukan dengan menerapkan TAO (*Tentative Audit Objective*). TAO merupakan pedoman atau panduan bagi auditor dalam melaksanakan penugasan pengawasan untuk mengidentifikasi titik kritis pelaksanaan suatu kegiatan yang dilakukan pengawasan.

## 6. Kepatuhan terhadap Perjanjian;

Baitul Maal Wat Tamwil Raudhatul Hasanah (BMT Raudhah) harus mematuhi semua perjanjian dan kontrak yang telah disepakati dengan nasabah dengan baik. Mereka juga harus menjamin pelaksanaan perjanjian tersebut dengan adil. Dalam hukum Indonesia, pengertian perjanjian sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata Indonesia adalah suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Peristiwa ini akan menimbulkan suatu hubungan antara dua pihak tersebut yang dinamakan perikatan (*Verbinten*), yakni hubungan hukum antara dua pihak berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu. Dalam bentuknya perjanjian itu berupa suatu rangkaian pernyataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis.

## 7. Edukasi dan Kesadaran;

Baitul Maal Wat Tamwil Raudhatul Hasanah (BMT Raudhah) harus memberikan edukasi kepada nasabah tentang prinsip-prinsip syariah dan produk-produk yang mereka tawarkan. Hal ini membantu nasabah membuat keputusan yang lebih informan. Edukasi merupakan proses pembelajaran secara formal maupun nonformal kepada seseorang atau kelompok agar dapat mengembangkan potensi dirinya dalam hal pengetahuan dan keterampilan. Edukasi merupakan salah satu upaya strategis dalam meningkatkan inklusifitas perbankan syariah. Pelaksanaan edukasi dengan cara memberikan pemahaman dengan metode yang menarik, atraktif, dan kreatif.

## 8. Penanganan Aduan;

Baitul Maal Wat Tamwil Raudhatul Hasanah (BMT Raudhah) harus memiliki mekanisme yang efektif untuk menangani aduan nasabah dan memberikan solusi yang adil jika terjadi perselisihan, seperti dapat diselesaikan dengan perdamaian dan atau pengadilan. Penyelesaian sengketa ekonomi islam berdasarkan hukum islam, yaitu perdamaian, arbitrase dan pengadilan. Atau bisa dilakukan dengan cara Penyelesaian sengketa dilakukan oleh pengadilan dalam lingkungan Peradilan Agama. Dalam hal para pihak telah memperjanjikan penyelesaian sengketa selain sebagaimana dimaksud penyelesaian sengketa dilakukan sesuai dengan isi akad.

## 9. Kepatuhan Terhadap Zakat;

Baitul Maal Wat Tamwil Raudhatul Hasanah (BMT Raudhah) juga harus memastikan bahwa mereka mengelola zakat dengan baik dan mendistribusikannya kepada yang berhak sesuai dengan hukum syariah.

Prinsip hifdzul mal mendorong lembaga keuangan syariah untuk beroperasi dengan integritas dan kejujuran tinggi, menjaga harta nasabah, dan mematuhi prinsip-prinsip syariah dalam semua aspek bisnis mereka. Hal ini penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan nasabah dalam sistem keuangan syariah.

Secara bahasa, Baitul Mall identic dengan bait berarti “rumah” dan a-lmal berarti “harta”. Kata mal mengacu pada semua jenis barang. Menurut ulama , mal adalah benda berharga seperti emas dan perak dan digunakan untuk melambangkan segala sesuatu yang dimiliki manusia. Segala sesuatu yang dikenal dalam bahasa Arab, segala sesuatu yang dikumpulkan dan dimiliki, dikenal juga sebagai pusat perdagangan. Oleh karena itu Baitul Mal berarti “ rumah harta ”, yaitu rumah nilai berupa segala macam benda berharga yang dikumpulkan dan dimiliki orang untuk disimpan dengan aman. Dengan kata lain, sebagaimana dijelaskan Abdul Kadim Zaram, Baitul Mal merupakan organisasi atau pihak yang mempunyai misi khusus mengelola seluruh kekayaan rakyat, baik berupa pendapatan maupun belanja negara.<sup>10</sup>

BMT merupakan lembaga keuangan mikro yang mengintegrasikan kegiatan ekonomi dan sosial masyarakat sesuai hukum syariah. Kegiatan BMT meliputi pengembangan usaha yang sukses melalui promosi simpan pinjam, kredit dan pinjaman. BMT juga menjalankan fungsi sosial dengan menerima simpanan dana sosial untuk kepentingan masyarakat seperti zakat, Infaq dan Sedekah dan menyalurkannya berdasarkan prinsip pemberdayaan masyarakat sesuai aturan dan tujuannya.

<sup>10</sup> Ridwan.

Secara umum bank BMT dan bank syariah mengikuti prinsip ekonomi Islam dalam sistem dan operasionalnya. Namun BMT memiliki beberapa perbedaan dibandingkan dengan bank syariah. Perbedaan terpenting terletak pada status hukum yang mengatur keduanya Bank syariah berbadan hukum dan mematuhi hukum perbankan syariah, sedangkan BMT masih belum memiliki peraturan atau undang-undang yang jelas meskipun ada dukungan pemerintah. Solusi yang ada saat ini adalah BMT berdasarkan undang-undang koperasi namun mekanisme operasionalnya berbeda.<sup>11</sup>

Prinsip dan landasan BMT berpedoman pada Pancasila dan UUD 1945 serta berlandaskan pada prinsip syariat Islam, keimanan, kekeluargaan, solidaritas, kemandirian, persatuan dan profesionalisme. BMT merupakan salah satu jenis lembaga keuangan non bank yang mengelola usaha kecil seperti koperasi simpan pinjam (KSP). BMT menghimpun uang dalam bentuk simpanan dan simpanan rutin dari anggota, calon anggota, koperasi lain, dan anggotanya.

Definisi ini menggambarkan bahwa pelayanan adalah interaksi antara penyedia pelayanan dan pelanggan yang bertujuan untuk memberikan nilai tambah kepada pelanggan dengan cara memenuhi kebutuhan atau keinginan mereka. Pelayanan dapat berupa berbagai bentuk, seperti pelayanan pelanggan, perawatan kesehatan, pendidikan, perbankan, pariwisata, dan banyak sektor lainnya. Tujuan utama pelayanan adalah memberikan pengalaman positif bagi pelanggan dan memenuhi harapan mereka.

Pelayanan dapat dibagi menjadi tiga bentuk utama: lisan, tulisan, dan perbuatan. Ini adalah cara-cara yang berbeda di mana organisasi atau individu dapat berinteraksi dan berkomunikasi dengan pelanggan atau pihak lainnya. Berikut penjelasan pelayanan yang diberikan Baitul Maal Wat Tamwil Raudhatul Hasanah (BMT Raudhah) kepada nasabah :

1. Pelayanan Lisan: Ini mencakup komunikasi verbal antara Baitul Maal Wat Tamwil Raudhatul Hasanah (BMT Raudhah) dan nasabah melalui percakapan langsung atau telepon. Contoh-contoh pelayanan lisan termasuk mendengarkan pertanyaan nasabah, memberikan jawaban, memberikan penjelasan, atau memberikan nasihat secara lisan. Komunikasi ini bergantung pada suara dan kata-kata.
2. Pelayanan Tulisan: Bentuk pelayanan ini melibatkan komunikasi tertulis. Ini bisa berupa surat, email, pesan teks, pesan di media sosial, brosur, atau dokumen lainnya. Pelayanan tulisan memungkinkan penyedia layanan untuk memberikan informasi secara tertulis, mendokumentasikan kesepakatan atau perjanjian, dan memberikan tanggapan tertulis terhadap pertanyaan atau permintaan nasabah.
3. Pelayanan Perbuatan: Pelayanan perbuatan adalah tindakan nyata yang dilakukan oleh Baitul Maal Wat Tamwil Raudhatul Hasanah (BMT Raudhah) untuk memenuhi kebutuhan atau permintaan nasabah. Ini bisa mencakup instalasi produk, perbaikan, pengiriman barang, pemberian pelatihan, atau tindakan fisik lainnya yang diperlukan untuk memberikan layanan kepada nasabah.

Kombinasi ketiga bentuk pelayanan ini dapat digunakan dalam berbagai situasi untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Penting untuk memahami bahwa kualitas pelayanan dalam semua bentuk ini dapat berdampak signifikan pada persepsi nasabah tentang organisasi atau individu yang memberikan layanan. Oleh karena itu, penyedia layanan harus berusaha untuk memberikan pelayanan yang efektif dan berkualitas dalam semua bentuk komunikasi dan interaksi dengan nasabah.

Dalam melayani sangat diperlukan berbagai sikap yang mampu menarik minat nasabah. Beberapa sikap yang dilakukan Baitul Maal Wat Tamwil Raudhatul Hasanah (BMT Raudhah) kepada nasabah adalah sebagai berikut:

1. Menciptakan peluang bagi nasabah untuk mengungkapkan kebutuhannya.
2. Dengarkan baik-baik. Simak dan dengarkan baik-baik sampai nasabah sudah memberikan sudut pandangnya tanpa melakukan tindakan apa pun yang dapat menyakitinya, termasuk bersikap kasar secara fisik.
3. Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai berbicara.
4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara. Nasabah dapat mengajukan pertanyaan setelah percakapan. Pertanyaan hendaknya diajukan dengan bahasa yang baik, tepat dan jelas.

<sup>11</sup> Dinda Ainun Eka Putri, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Anggota KSP Syariah BMT NU Cabang Pragaan Sumenep', 2006, 1-13.

5. Jangan mudah marah dan kesal. Kata-kata, sikap, atau nada bicara kita tidak boleh membuat nasabah patah semangat.
6. Jangan berdebat dengan nasabah, jika kita tidak setuju dengan suatu hal, cobalah menjelaskannya dengan sopan dan jangan berasumsi bahwa nasabah setuju.
7. Pelayanan selalu sopan, ramah dan nyaman.
8. Jangan khawatir tentang hal-hal yang tidak mengganggu kita.
9. Tunjukkan sikap peduli dan memberi semangat.

Sikap melayani nasabah yang sesuai dengan perspektif *hifdzul mal* tidak hanya tentang memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi tetapi juga tentang menjaga nilai-nilai etika, keadilan, dan moral dalam bisnis dan keuangan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Ini adalah bagian integral dari praktek bisnis berbasis syariah.<sup>12</sup>

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan bahwa Baitul Maal Wat Tamwil Raudhatul Hasanah (BMT Raudhah) dalam memberikan pelayanan telah menjaga nilai-nilai etika, keadilan dan moral dalam bisnis dan keuangan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam sesuai dengan perspektif *Hifdzul Maal*. Hal ini berarti menunjukkan bahwasanya pelayanan BMT Raudhah telah sesuai dengan dengan perspektif *Hifdzul Maal*. Namun demikian untuk meningkatkan beberapa bidang program, seperti memperluas kesadaran akan *Hifdzul Maal*, masih ditemukan peluang pengembangan agar pelayanan kedepannya dapat ditingkatkan dan lebih optimal, sehingga dapat memenuhi kebutuhan nasabah melalui strategi berkelanjutan.

## SARAN

Untuk mencapai kualitas layanan yang maksimal, Baitul Maal Wat Tamwil Raudhatul Hasanah (BMT Raudhah) harus menyediakan pelayanan yang baik berupa kualitas produk, komunikasi yang ramah, kepatuhan terhadap syariah, transparansi, harga yang kompetitif dan akses yang mudah, serta selalu melakukan inovasi.

## REFERENSI

- Aini, Mey Dwi Nur, and Rini Safitri, 'Peran Kepuasan Memediasi Kualitas Pelayanan Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah', *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5.2 (2022), 513–25 <[https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5\(2\).11245](https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(2).11245)>
- Amalia Yunia Rahmawati, 'Analisis Strategi Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota Dikoperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitul Maal Wat Tamwil Nuansa Umat (BMT NU) Cabang Camplong Sampang', July, 2020, 1–23
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Ghazali, Imam, 'Analisis Strategi Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota Di BMT NU Cabang Camplong', 1, 2004, 1–14
- Haryati, Yati, Ellina Nopidia, Ellisa Septiani, and Fitrohtul Laeli, 'Strategi Pendampingan Melalui Bauran Pemasaran Di BMT NU Sejahtera KC Harjamukti Dalam Menghadapi Masa Pandemi', *Dimasejati: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2.2 (2020), 262 <<https://doi.org/10.24235/dimasejati.v2i2.7414>>
- Laily, Anis Nuril, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang', 2016, 1–23
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). "Marketing Management." Pearson
- Putri, Dinda Ainun Eka, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Anggota KSPP Syariah BMT NU Cabang Pragaan Sumenep', 2006, 1–13
- RAMBE, NADIA PUTRI MARTINI, 'Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Di Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) Dewan Masjid Indonesia (DMI) PEKANBARU', Dmi, 2022
- Ridwan, Hasan, 'Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil', *CV Pustaka*, 2013, 1–13
- SA'DIYAH, HALIMASTUS, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Di KSPP Syariah BMT NU Jawa Timur Cabang Galis

<sup>12</sup> RAMBE.

- Pamekasan', 1 (2016), 1–23
- Lubis, R. S. *Analisis Kinerja Baitul Mal wa Tamwil Berdasarkan Maqashid Syariah Index (Studi Pada BMT Mekar Da'wah* (Bachelor's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis uin jakarta).
- Pondi, M., & Dahruji, D. (2023). Analisis Dampak Sosial Ekonomi Pengembangan Objek Wisata Labuhan Mangrove Pada Masyarakat Sekitar Dalam Persepektif Hifdzul Mal Dan Hifdzul Din. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Ekonomi*, 4(1), 40-51.
- Bahtiar, R. I. (2021). *PENERAPAN AKAD MURABAHAH PADA PRODUK USAHA GABUNGAN TERPADU MUB DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM DI BMT UGT NUSANTARA CAPEM TEGALDLIMO* (Doctoral Dissertation, INSTITUT AGAMA ISLAM DARUSSALAM BLOKAGUNG BANYUWANGI).