

PENGEMBANGAN PELAYANAN TERHADAP SIMPAN PINJAM DI BMT-UGT NUSANTARA GONDANGLEGI

Aditia Fanreza¹ , Wahyu Malik Ibrahim² , M. Yusuf Azwar Anas³

¹Progam Studi Manajemen, Universitas Islam Raden Rahmat

^{2,3}Dosen Pembimbing Progam Studi Manajemen, Universitas Islam Raden Rahmat

Email: ibrahimwahyu25@gmail.com

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received :20-04-2025

Revised :03-05-2025

Accepted :09-05-2025

Keywords: BMT, sharia services, savings and loans, service development, microfinance

DOI: <https://doi.org/10.62335>

ABSTRACT

This research discusses the development of savings and loan services based on sharia principles implemented by BMT UGT Nusantara Gondanglegi. The main focus of the research is how this institution improves the quality of service to answer member needs and current challenges. With a qualitative descriptive approach, data was obtained through field observations, interviews, and literature studies during Field Work Practice (PKL) activities. The findings show that BMT has implemented various innovative strategies, such as using simple technological devices to speed up field transactions and increasing employee competency through continuous training. Even so, obstacles are still found such as limitations in digitalization and adaptation to new technological systems. This study suggests the need for more massive integration of information technology and consistent human resource development to answer the demands of sharia microfinance services in the modern era.

ABSTRAK

Selama dua tahun terakhir, pandemi COVID-19 telah menginfeksi banyak individu di seluruh dunia. Indonesia menjadi salah satu negara yang terinfeksi. Virus ini utamanya menginfeksi organ pernapasan. Beberapa dari penyintas melaporkan mengalami gejala

menetap setelah dinyatakan sembuh dari COVID-19 bahkan ada yang mengalami hal tersebut hingga berbulan-bulan. Gejala menetap ini juga bisa disebut dengan long COVID-19. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui gambaran fungsi paru pada mahasiswa dan relawan laboratorium dengan dan tanpa riwayat COVID-19 di Fakultas Kedokteran Universitas Andalas. Jenis penelitian ini adalah observasional dengan pendekatan cross sectional dan dengan teknik pengambilan sampel total sampling. Jumlah sampel adalah 43 responden penyintas COVID-19 dan 53 responden bukan penyintas COVID-19 dari mahasiswa dan relawan laboratorium di Fakultas Kedokteran Universitas Andalas. Kesimpulan dan saran dari penelitian ini adalah subjek penelitian dengan riwayat COVID-19 lebih banyak berjenis kelamin laki-laki, dengan usia rata-rata pada penyintas lebih tua, dan tinggi badan kedua kelompok hampir sama. Sebagian besar penyintas dan bukan penyintas COVID-19 memiliki fungsi paru dalam kategori normal. Hampir satu per sepuluh penyintas COVID-19 memiliki kelainan obstruktif. Kelainan restriktif ditemukan pada kedua kelompok, dan lebih banyak pada bukan penyintas COVID-19 sebanyak 11,3%.

PENDAHULUAN

Perkembangan sektor keuangan syariah di Indonesia menunjukkan tren yang positif seiring meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya transaksi ekonomi yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Salah satu bentuk lembaga keuangan syariah yang berperan penting dalam perekonomian rakyat kecil adalah Baitul Maal wat Tamwil (BMT) (Al Arif, 2012). Sebagai lembaga keuangan mikro berbasis syariah, BMT hadir untuk memberikan akses layanan keuangan yang adil, aman, dan sesuai dengan nilai-nilai keislaman, terutama bagi masyarakat yang belum terjangkau oleh lembaga keuangan konvensional (Lovelock & Wirtz, 2011). Dalam konteks ini, pelayanan menjadi aspek krusial yang menentukan keberhasilan suatu BMT dalam menjalankan fungsi sosial dan ekonominya.

BMT tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan dan peminjaman dana, tetapi juga memiliki peran strategis dalam mendorong pemberdayaan ekonomi umat, khususnya pelaku usaha mikro dan kecil. Dengan sistem pelayanan yang berlandaskan akad-akad syariah seperti **mudharabah**, **musyarakah**, dan **ijarah**, BMT menjadi alternatif solusi keuangan yang tidak membebani anggotanya dengan bunga atau praktik ribawi (Ledgerwood, 1999).

Keberadaan BMT di tengah masyarakat kecil memberikan ruang tumbuhnya ekonomi lokal yang inklusif dan berkeadilan. Dalam praktiknya, BMT juga menerima

dana sosial seperti zakat, infak, dan sedekah yang kemudian disalurkan untuk kegiatan produktif guna meningkatkan kesejahteraan Masyarakat (Muhammad, 2005).

Pelayanan yang baik menjadi ujung tombak keberhasilan lembaga ini. Ketika pelayanan tidak berjalan secara optimal, maka kepercayaan anggota bisa menurun, dan hal ini akan berdampak langsung pada stabilitas lembaga. Oleh karena itu, upaya untuk mengembangkan pelayanan yang lebih efisien, ramah, cepat, dan berbasis teknologi merupakan tuntutan mutlak di era digital saat ini (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990). Pengembangan pelayanan juga menjadi sarana untuk memperkuat loyalitas anggota dan menciptakan keunggulan kompetitif dibandingkan lembaga sejenis lainnya.

Selama pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di BMT UGT Nusantara Gondanglegi, peneliti menemukan bahwa meskipun lembaga ini telah menjalankan berbagai inovasi pelayanan, masih terdapat beberapa kendala yang menghambat efektivitas layanan. Di antaranya adalah keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya pelatihan rutin bagi pegawai, serta kebutuhan akan peningkatan sistem pelayanan yang lebih cepat dan akurat. Selain itu, tidak semua anggota memahami prosedur layanan secara menyeluruh, sehingga menimbulkan kesalahpahaman dalam pelaksanaan transaksi. Sebagian prosedur operasional pun masih dilakukan secara manual, sehingga memperlambat proses pencatatan dan pelaporan kukan secara manual, sehingga memperlambat proses pencatatan dan pelaporan (Ascarya, 2011).

Melihat realitas tersebut, maka perlu dilakukan evaluasi dan analisis menyeluruh terhadap strategi pengembangan pelayanan simpan pinjam yang diterapkan oleh BMT UGT Nusantara Gondanglegi. Dengan memahami kekuatan, kelemahan, serta peluang dan tantangan yang ada, lembaga dapat menyusun langkah-langkah yang lebih terarah untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga mempertimbangkan aspek humanistik, yaitu bagaimana interaksi antara pegawai dan anggota membentuk pengalaman layanan yang memuaskan (Zeithaml et al., 1990).

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengembangan pelayanan simpan pinjam diterapkan di BMT UGT Nusantara Gondanglegi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran strategis mengenai upaya-upaya yang telah dilakukan lembaga dalam meningkatkan mutu pelayanan, serta memberikan rekomendasi yang konstruktif guna mendukung peningkatan kualitas layanan keuangan mikro syariah secara berkelanjutan. Hasil penelitian ini juga diharapkan memberi kontribusi baik secara teoritis maupun praktis bagi pengembangan institusi keuangan syariah, khususnya pada level akar rumput (Ledgerwood, 1999).

Kegiatan simpan dan meminjam uang merupakan salah satu kebutuhan manusia, kegiatan tersebut sudah dilakukan masyarakat sejak masyarakat mengenal uang sebagai

alat pembayaran. Hampir semua masyarakat menganggap pinjam meminjam sangat penting untuk mendukung berkembangnya kegiatan ekonomi dan meningkatkan taraf hidup mereka (Muhammad, 2005).

Menurut M. Nur Rianto Al Arif, Baitul Mal wat Tamwil (BMT) atau Balai Usaha Mandiri Terpadu adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuhkembangkan bisnis usaha mikro dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin, ditumbuhkan atas prakarsa dan modal dari tokoh masyarakat setempat dengan berlandaskan sistem ekonomi yang salam: keselamatan (berintikan keadilan), kedamaian, dan kesejahteraan

Baitul mal wat tamwil (BMT) di Indonesia merupakan kependekan dari Balai Usaha Mandiri Terpadu, dan merupakan lembaga keuangan non bank yang memiliki kegiatan utama yaitu kegiatan sosial, baitul mal wa tamwil (BMT) yang telah tersebar di Indonesia memiliki kegiatan mengembangkan, usahausaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil, antar lain dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang kegiatan ekonominya. BMT bisa menerima zakat, infak, shadaqah, serta menyalurkannya sesuai amanatnya (Al Arif, 2012).

Pengembangan pelayanan dalam sektor simpan pinjam di BMT UGT Nusantara Gondanglegi juga mencakup beberapa aspek yaitu peningkatan aksesibilitas layanan, dan penerapan standar pelayanan yang tinggi. Melalui upaya-upaya ini, diharapkan BMT UGT Nusantara Gondanglegi dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah, serta berkontribusi pada penguatan ekonomi lokal (Lovelock & Wirtz, 2011).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam proses pengembangan pelayanan simpan pinjam di BMT UGT Nusantara Gondanglegi. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena sosial yang terjadi secara natural, khususnya dalam konteks pelayanan keuangan mikro syariah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research). Penelitian ini dilaksanakan di BMT UGT Nusantara Gondanglegi yang berlokasi di Kecamatan Gondanglegi, Kabupaten Malang. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL), yakni dari bulan Januari hingga Maret 2025.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara dengan pihak-pihak terkait seperti karyawan, anggota, dan pengelola BMT. Sedangkan

data sekunder berasal dari dokumen resmi BMT, literatur ilmiah, dan laporan kegiatan yang relevan. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi partisipatif, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung dengan mengikuti aktivitas pelayanan. Wawancara digunakan untuk menggali pendapat dan pengalaman informan secara lebih dalam. Dokumentasi digunakan sebagai pelengkap untuk memperkuat data yang diperoleh.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode analisis interaktif yang terdiri atas tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah informasi penting dan menyederhanakan data yang kompleks. Penyajian data dilakukan secara naratif untuk memudahkan pemahaman dan analisis lebih lanjut. Penarikan kesimpulan dilakukan secara berkesinambungan sejak awal proses penelitian hingga tahap akhir. Proses ini mengikuti panduan analisis data dari Miles dan Huberman (1994) yang menekankan pentingnya interaksi terus-menerus antara peneliti dan data.

Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi, yaitu membandingkan hasil dari berbagai teknik pengumpulan data untuk memastikan konsistensi dan validitas informasi. Selain itu, dilakukan juga member check dengan meminta konfirmasi langsung kepada informan mengenai data atau interpretasi yang diperoleh, guna menjaga keakuratan hasil temuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan PKL di BMT UGT Nusantara Gondanglegi, ditemukan bahwa pelayanan simpan pinjam memiliki peran penting dalam mendukung stabilitas lembaga dan kepuasan anggota. Beberapa aspek utama yang berkaitan dengan implementasi pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai kegiatan individu, kelompok atau organisasi untuk secara langsung atau tidak langsung memuaskan suatu kebutuhan. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain. Tingkat pelayanan adalah ukuran yang jelas dari pelayanan yang baik. Standar pelayanan ini juga mencakup standar kualitas pelayanan. Kualitas, di sisi lain, adalah keadaan dinamis yang terkait dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan mereka yang mencarinya (Moenir dalam Rianto 2010).

BMT dinilai berhasil apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan memenuhi kelima kriteria komponen pelayanan dan pelanggan merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Keberhasilan tersebut tidak lepas dari perilaku dan karakter

karyawan UGT BMT Nusantara. Di era globalisasi ini, peran layanan koperasi BMT bagi klien menjadi sangat penting mengingat semakin ketatnya persaingan dunia usaha, khususnya bagi BMT di wilayah Gondanglegi. Layanan pelanggan BMT mencakup berbagai sikap dan karakteristik perilaku manusia BMT untuk memberikan pelayanan yang baik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pengembangan Pelayanan

Dengan menerapkan perkembangan teknologi layaknya mesin EDC Bank (mobile printer), KSPPS BMT UGT Nusantara menerapkannya dengan menggunakan perangkat selular sederhana yang murah, canggih, dan aman. Hal ini membantu koperasi dalam melayani anggota yang menyeter dan menarik dana tunai di luar kantor (di pasar-pasar), dimana data transaksi langsung diinput melalui mobile AO secara real time dan terhubung ke data server pada interface core system koperasi," jelas ABD. Majid.

Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan simpan pinjam di BMT UGT Nusantara Gondanglegi mengikuti standar operasional yang telah ditentukan dan berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah. Pelayanan dilakukan berdasarkan akad-akad tertentu seperti akad mudharabah untuk simpanan, serta akad murabahah, musyarakah, dan ijarah untuk pembiayaan. Ketentuan dan prosedur pelayanan yang berlaku di BMT Gondanglegi tidak hanya diterapkan secara lokal, tetapi juga mengikuti pedoman yang berlaku di seluruh cabang BMT UGT di Indonesia. Hal ini menjamin adanya keseragaman dalam sistem pelayanan, sekaligus menjaga integritas dan transparansi dalam setiap transaksi yang dilakukan.

Simpan Pinjam

Istilah simpanan muncul karena mungkin pada saat itu ada ajakan yang kuat dari pimpinan Negara untuk menabung. Bahkan kegiatan usaha dalam koperasi, yang utama ditentukan dalam undang-undang adalah menggiatkan anggotanya untuk menyimpan. Sedangkan pinjaman adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara koperasi dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu disertai dengan pembayaran.

Dalam fiqih Islam, titipan atau simpanan dikenal dengan prinsip alwadi"ah. Al-wadi"ah dapat diartikan sebagai titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu atau badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kepada penitipnya.

Simpan pinjam sudah tidak asing lagi dan sudah menjadi salah satu transaksi diseluruh lapisan masyarakat yang tidak bisa dihindarkan. Peminjaman pada hakikatnya merupakan sebagian dari amal kebajikan yang dikehendaki manusia demi untuk melakukan kegiatan kemanusiaan. Dimana manusia membutuhkan pertolongan dimanapun iaberada, karena manusia saling ketergantungan dengan manusia lainnya.

Dari definisi simpan pinjam atau ariyah sebagai mana dijelaskan diatas dapat disimpulkan bahwa simpan pinjam atau ariyah merupakan suatu transaksi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih baik berupa barang,jasa yang mempunyai akad(antara peminjam dan pemberi pinjaman)yang telah ditentukan sesuai dengan hukum syara sehingga bisa diambil manfaatnya (barang atau jasa) hingga waktu tertentu. Didalam sistem ekonom ilslam akad merupakan suatu hal yang penting dan diperhatikan, sebab akad sangat menentukan dalam muamalah yang termasuk dalam simpan-pinjam, menentukan barang dan jasa yang digunakan ataupun diperlukan seseorang.

Metode Pinjaman	Akad	Ketentuan	Persyaratan khusus
Pembiayaan Agunan Tunai	<ul style="list-style-type: none"> a. Akad berbasis bagi hasil b. Akad berbasis jual beli c. Akad berbasis sewa 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tabungan berjangka dan agunan hanya bisa di jadikan agunan di kantor yang sama b. Sertifikat simpanan anggota bisa dijadikan agunan di kantor BMT UGT seluruh Indonesia c. Agunan tunai terblokir sampai dengan pembiayaan dinyatakan lunas 	<ul style="list-style-type: none"> a. Harus mengisi dan menandatangani formulir pemblokiran tabungan/simpanan dan surat kuasa mencairkan tabungan/simpanan b. Buku tabungan atau warkat atau sertifikat asli

<p>Modal Usaha Barokah</p>	<p>Akad berbasis bagi hasil</p>	<p>a. Jenis pembiayaan modal usaha komersial mikro dan kecil b. Jangka waktu pembiayaan maksimal 36 bulan c. Sistem angsuran pokok dan laba setiap bulan</p>	<p>a. Usaha sudah berjalan Minimal 1 tahun b. Menyerahkan hasil laporan hitungan 3 bulan terakhir c. Menyerahkan dokumen yang di pergunakan</p>
<p>Tabungan Umum Syariah</p>	<p>Akad berdasarkan prinsip syariah mudharabah musytarakah</p>	<p>a. Setoran awal minimal Rp. 10.000 b. Setoran berikutnya minimal Rp. 1.000 c. Administrasi pembukaan tabungan Rp. 5.000</p>	<p>a. Menyerahkan FC Kartu Identitas (KTP)</p>
<p>Simpanan Berjangka</p>	<p>Akad mudharabah Musytarakah</p>	<p>a. Setoran minimal Rp. 500.000 b. Jangka waktu yang fleksible: 1, 3, 6, 9, 12, 24 sampai 48 bulan</p>	<p>a. Mengisi formulir permohonan pembukaan simpanan berjangka b. FC Identitas (KTP)</p>

Berdasarkan tabel di atas dapat di ketahui bahwa pelayanan simpan pinjam di BMT UGT Gondanglegi memakai metode perjanjian atau yang di sebut dengan istilah arab yaitu Akad. Akad sendiri artinya landasan hukum yang penting dalam kehidupan sosial dan ekonomi umat Islam, serta dalam berbagai masyarakat yang mengatur hubungan antarindividu atau antara individu dengan entitas lainnya.

KESIMPULAN

Dari pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa BMT UGT Nusantara gondanglegi sangat memerhatikan hukum-hukum dalam transaksi serta keamanan dan kenyamanan nasabahnya tersebut, keberadaan BMT UDT Nusantara gondanglegi menjadi salah satu sumber solusi bagi pendanaan pengembangan usaha kecil. Perkembangan dan pertumbuhan BMT UGT Nusantara gondanglegi yang sangat pesat di karenakan Masyarakat islam yang cocok dengan hukum transaksi dan metode-metode yang di tetapkan di BMT UGT Nusantara gondanglegi, dengan begitu masyarakat bisa menikmati ke terjaminnya mereka dari hukum Riba' serta tetao bisa menjalankan usaha mereka tanpa tekanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adams, E. Kathleen, Nancy Breen, and Peter J. Joski. "Impact of the National Breast and Cervical Cancer Early Detection Program on Mammography and Pap Test Utilization among White, Hispanic, and African American Women: 1996–2000." *Cancer* 109, no. S2 (January 15, 2007): 348–358.
- Al Arif, M. N. R. (2012). *Lembaga Keuangan Syariah: Suatu Kajian Teoretis dan Praktis*. Bandung: Alfabeta.
- Ascarya. (2011). *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dewi, Nurdiamah, and Achadiyani. "Pembentukan Kader Kesehatan untuk Meningkatkan Pengetahuan dan Kemampuan Melakukan Deteksi Dini Kanker yang Sering Terjadi Pada Wanita di Desa Sukamanah dan Desa Cihaurkuning, Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut." *Jurnal Aplikasi Ipteks untuk Masyarakat* 2, no. 2 (November 2013): 78–84.
- Hanafi, Mohammad, Nabiela Naili, Nadhir Salahudin, and A. Kemal Riza. *Community-Based Research: Sebuah Pengantar*. 1st ed. Surabaya: LP2M UIN Sunan Ampel Surabaya, 2015.
- Ledgerwood, J. (1999). *Microfinance Handbook: An Institutional and Financial Perspective*. Washington, DC: The World Bank.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (7th ed.). Pearson Education.

- Mardela, Aira Putri, Khomapak Maneewat, and Hathairat Sangchan. "Breast cancer awareness among Indonesian women at moderate-to-high risk." *Nursing and Health Sciences* 19 (2017): 301–306.
- Muhammad. (2005). *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Muhid, A., Sumarkan, Rakhmawati, Fahmi, L. "Perubahan Perilaku Open Defecation Free (ODF) melalui Program Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM) di Desa Babad Kecamatan Kedungadem Kabupaten Bojonegoro." *Engagement: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat* 2, no. 1 (Maret 2018): 99–119.
- Scarinci, Isabel C., Francisco A.R. Garcia, Erin Kobetz, Edward E. Partridge, Heather M. Brandt, Maria C. Bell, Mark Dignan, Grace X. Ma, Jane L. Daye, and Philip E. Castle. "Cervical Cancer Prevention: New Tools and Old Barriers." *Cancer* (2010): NA–NA.
- Schiffman, Mark, Philip E. Castle, Jose Jeronimo, Ana C. Rodriguez, and Sholom Wacholder. "Human Papillomavirus and Cervical Cancer." *The Lancet* 370, no. 9590 (2007): 890–907.
- Sulistiowati, Eva, and Anna Maria Sirait. "Pengetahuan Tentang Faktor Risiko, Perilaku Dan Deteksi Dini Kanker Serviks Dengan Inspeksi Visual Asam Asetat (IVA) Pada Wanita Di Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor." *Buletin Penelitian Kesehatan* 42, no. 3 (September 2014): 10.
- Tim Riset Penyakit Tidak Menular. *Laporan Riset Penyakit Tidak Menular Tumor Payudara dan Lesi Prakanker Serviks*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI, December 2016.
- Wantini, Nonik Ayu. "Efek Promosi Kesehatan Terhadap Pengetahuan Kanker Payudara Pada Wanita Di Dusun Terongan, Desa Kebonrejo, Kalibaru, Banyuwangi, Jawa Timur." *Jurnal Medika Respati* 13 (2018): 8.
- Yunitasari, Esti, Retnayu Pradanie, and Ayu Susilawati. "Pernikahan Dini Berbasis Transtuktural Nursing Di Desa Kara Kecamatan Torjun Sampang Madura." *Jurnal Ners* 11, no. 2 (2016): 6.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.