

Strategi *System View of Business Continuity Management* dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di BMT NU Jombang

Melinda Wati^{a,1*}, Ahmad Nur Ismail^{a,2}, Khotim Fadhli^{a,3}

^a Universitas KH. A. Wahab Hasbullah Tambakberas Jombang, Indonesia

¹ melindawati130@gmail.com*

*korespondensi penulis

Informasi artikel

Received: 4 April 2021;
Revised: 20 April 2021;
Accepted: 29 April 2021

Kata-kata kunci:

Risiko;
Business Continuity;
Management;
Mutu Pelayanan;
BMT NU.

Keywords:

Risk;
Business Continuity;
Management;
Service Quality;
BMT NU.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model *Business Continuity Management* (BCM) dalam meningkatkan mutu pelayanan di BMT NU Jombang di era new normal atau pasca pandemi COVID-19. Penelitian ini memfokuskan pada studi kasus model BCM dalam meningkatkan mutu pelayanan di BMT NU di Jombang. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti mendeskripsikan data yang diperoleh di lapangan tentang model *Business Continuity Management* dalam meningkatkan mutu pelayanan di BMT Jombang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *System View of Business Continuity Management* adalah satu strategi lembaga BMT NU Jombang untuk tetap tumbuh dan bertahan dalam berbagai kondisi untuk mencapai tujuan bisnisnya. Adanya sistem manajemen yang terorganisir, pihak lembaga BMT NU Jombang menjadikan sistem BCM sebagai rencana lembaga dalam meningkatkan mutu pelayanan. Upaya yang dilakukan BMT NU Jombang dalam meningkatkan pelayanan dengan menjaga hubungan baik kepada nasabah, memberi pelayanan tepat waktu, menyediakan produk BMT NU-Q (e-money) dan memberikan hadiah.

ABSTRACT

The System View of Business Continuity Management Strategy in Improving Service Quality in BMT NU Jombang. This study aims to find out the business continuity management (BCM) model in improving the quality of services in BMT NU Jombang in the new normal era or after the COVID-19 pandemic. This research focuses on case studies of BCM models in improving the quality of service at BMT NU in Jombang. This research is qualitative research that uses observation methods, interviews, and documentation. Researchers describe the data obtained in the field about the Business Continuity Management model in improving the quality of services in BMT Jombang. The results showed that System View of Business Continuity Management is a strategy of BMT NU Jombang institution to continue to grow and survive in various conditions to achieve its business goals. The existence of an organized management system, the INSTITUTION BMT NU Jombang make the BCM system as an agency plan in improving the quality of service. Efforts made by BMT NU Jombang in improving services by maintaining good relations to customers, providing timely services, providing BMT NU-Q (e-money) products and giving gifts.

Copyright © 2021 (Melinda Wati dkk). All Right Reserved

How to Cite : Wati, M., Ismail, A. N., & Fadhli, K. (2021). Strategi System View of Business Continuity Management dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di BMT NU Jombang . *Aktiva : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 60–66. <https://doi.org/10.56393/aktiva.v1i2.331>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/). Allows readers to read, download, copy, distribute, print, search, or link to the full texts of its articles and allow readers to use them for any other lawful purpose. The journal hold the copyright.

Pendahuluan

Dengan adanya perkembangan globalisasi dan bisnis, perusahaan harus mampu untuk tetap tumbuh dan mempertahankan kelangsungan bisnisnya. Semakin besar sebuah usaha maka semakin banyak pula ancaman atau bencana yang dapat mengganggu berjalannya proses sebuah bisnis (Gitarini & Mardianto, 2018). Maka, sangat penting bagi perusahaan menyusun strategi guna menghadapi dan mengantisipasi gangguan dimasa mendatang. Definisi strategi dalam konteks perusahaan adalah “*an integrated and coordinated set of commitments and actions designed to exploit core competencies and gain a competitive advantage*”. Salah satu strategi perusahaan untuk tetap tumbuh dan bertahan di kondisi bagaimanapun dan mencapai tujuan bisnisnya adalah dengan menerapkan standart *Business Continuity Management (BCM)* (Svata, 2013).

Salah satu perusahaan yang menerapkan *standart Business Continuity Management* adalah BMT NU atau biasa disebut *Baitul Mal Wa Tamwil Nahdlatul Ulama*, adanya pandemi COVID-19 ini berdampak pada sistem pelayanan perusahaan BMT NU Jombang, pandemi COVID-19 yang melanda dunia merupakan persoalan global yang harus segera diatasi oleh pemerintah. Adanya guncangan yang disebabkan oleh pandemi COVID-19 membuat BMT NU Jombang harus tetap meningkatkan pelayanan untuk terus bisa membangun dan mempertahankan lembaga keuangan BMT NU Jombang. Para pengelola tentu harus ada upaya-upaya yang dilakukan. Apapun itu, yang pasti tidak boleh keluar dari prinsip memajukan lembaga. Demikian ini yang menjadi salah satu komitmen BMT NU Jombang.

Melalui kegiatan *upgrading*, diharapkan akan bisa meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia (SDM) dan standar operasional prosedur (SOP). Penelitian tentang *System View of Business Continuity Management* dalam meningkatkan mutu pelayanan sangat penting dan menarik karena sebuah perusahaan harus mempunyai pengelolaan keberlangsungan bisnis, untuk mengidentifikasi potensi ancaman terhadap organisasi/perusahaan dan dampak yang mungkin terjadi pada operasi bisnis organisasi, serta memberikan *framework* untuk membangun ketahanan organisasi/perusahaan terhadap ancaman dengan kemampuan untuk merespon secara efektif yang dapat melindungi kepentingan *stakeholder* utama organisasi, reputasi, merek, dan aktivitas-aktivitas bisnis yang dapat menciptakan nilai kepada organisasi. Seperti halnya pada saat sekarang ini, perusahaan harus terus berjalan dan berkembang di tengah pandemi Virus COVID-19 dan tentunya tetap dapat meningkatkan mutu pelayanan.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif (Ningsih et al., 2021). Untuk penelitian yang menggunakan metodologi kualitatif, data yang diperoleh dengan menggunakan wawancara dan observasi lapangan. Dalam rangka mendukung kajian ini, untuk mempelajari suatu masalah dan prinsip-prinsip umum dengan menggunakan metode yang objektif (Atang & Jaih, 1995). Sumber data adalah subjek penelitian dimana data ini dapat diperoleh. Data primer dari penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara langsung dengan subjek dan juga berdasarkan hasil observasi. Sedangkan data sekunder dari penelitian ini didapatkan melalui dokumentasi dan dokumen lainnya yang dapat mendukung data primer. Prosedur pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan metode observasi. Metode dokumentasi, dalam metode ini, peneliti melakukan pengumpulan setiap bahan tertulis atau tercetak berupa, artikel, jurnal yang tersedia di media massa, dikumpulkan dan diteliti untuk dijadikan penunjang hasil penelitian. Teknik analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data (Lexy J. Moleong 2000). Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data.

Hasil dan pembahasan

Ada beberapa definisi risiko menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah akibat yang kurang menyenangkan (merugikan, membahayakan) dari suatu perbuatan atau tindakan. Menurut Arthur J. Keowm (2000), risiko adalah prospek suatu hasil yang tidak disukai (operasional sebagai deviasi standar). Risiko pada umumnya dipandang sebagai sesuatu yang negatif, seperti kehilangan, bahaya, dan konsekuensi lainnya. Kerugian tersebut merupakan bentuk ketidakpastian yang seharusnya dipahami dan dikelola secara efektif oleh organisasi sebagai bagian dari strategi sehingga dapat menjadi nilai tambah dan mendukung pencapaian tujuan organisasi (Lokobal et al., 2014).

Manajemen risiko adalah serangkaian prosedur dan metoda yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur memantau dan mengendalikan risiko yang timbul dari kegiatan usaha bank. Sementara menurut Adiwarmam Karim Manajemen risiko yaitu serangkaian prosedur dan metodologi yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari kegiatan usaha. (Fikruddin & Mufid, 2015) Sementara Irfan Fahmi mendefinisikan manajemen risiko sebagai suatu bidang ilmu yang membahas tentang bagaimana organisasi menerapkan ukuran dalam memetakan berbagai permasalahan yang ada dengan menempatkan berbagai pendekatan manajemen secara komprehensif dan sistematis (Irfan Fahmi, 2013: 33).

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen risiko merupakan sistem yang digunakan untuk mengelola risiko yang dihadapi dan mengendalikan risiko tersebut agar tidak merugikan. Maka dapat dikatakan bahwa manajemen risiko merupakan suatu tindakan (1) mengidentifikasi risiko-risiko inheren secara terencana dan terukur, dan mempersiapkan berbagai pendekatan untuk (2) mengendalikannya agar tujuan bisnis yang telah ditetapkan dapat tercapai (Fikruddin & Mufid, 2015).

Definisi *Business Continuity Management* (BCM) berdasarkan ISO 22301 adalah serangkaian sistem manajemen holistik yang dilakukan untuk mengidentifikasi potensi ancaman terhadap organisasi dan dampak yang mungkin terjadi pada operasi bisnis organisasi, serta memberikan *framework* untuk membangun ketahanan organisasi terhadap ancaman dengan kemampuan untuk merespon secara efektif yang dapat melindungi kepentingan stakeholder utama organisasi, reputasi, merek dan aktivitas bisnis yang dapat menciptakan nilai kepada organisasi (Herbane, Elliott, D. & Swartz, 2004).

Business Continuity Management adalah proses manajemen holistik yang mengidentifikasi potensi ancaman terhadap organisasi dan dampaknya terhadap operasi bisnis yang dapat ditimbulkan oleh ancaman tersebut, serta memberikan *framework* untuk membangun ketahanan organisasi terhadap ancaman dengan kemampuan untuk merespon secara efektif yang dapat melindungi kepentingan *stakeholder* utama organisasi, reputasi, merek, dan aktivitas-aktivitas bisnis yang dapat menciptakan nilai kepada organisasi (Societal Security 2013) (Svata, 2013). Fungsi penyusunan perencanaan keberlangsungan bisnis di perusahaan adalah untuk menangani terjadinya bencana serta ancaman yang akan dihadapi oleh perusahaan. Dengan demikian, kemungkinan perusahaan dalam menanggulangi risiko dan ancaman sudah direncanakan penanganannya dengan baik dan terstandarisasi oleh adanya dokumentasi perencanaan keberlangsungan bisnis ini (Putri et al., 2021).

Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing, menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing. (Siyanto, 2017) Adapun manfaat yang didapatkan oleh perusahaan jika menerapkan *Business Continuity Management* (BCM); (a) Memperkecil *diruption* dan kerugian koperasi, (b) Perlindungan

terhadap potensi ancaman, (c) Meningkatkan reputasi perusahaan, (d) Memberikan kontribusi terhadap peningkatan berkelanjutan organisasi/perusahaan.

Kualitas merupakan suatu yang berhubungan dengan kondisi akan suatu produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan yang menimbulkan kepuasan pelanggan karena sesuai dengan harapan mereka (Sangadji 2013). Sedangkan menurut Putra, Handoyo dan Rochadi (2018) kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan sehingga, kualitas merupakan suatu unsur dari kebaikan (Kasiman & Hadi, 2019).

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan konsepsi yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud (*intangibility*), bervariasi (*variability*), tidak tahan lama (*perishability*), serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan (*inseparability*) (Parasuraman et. Al., 1988, dalam Tjiptono, 2002). Walau demikian, bukan berarti kualitas pelayanan tidak dapat diukur. Persepsi terhadap kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Sedangkan harapan terhadap kualitas pelayanan didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan acuan atau standar dalam menilai produk tersebut (Susanto et al., 2012).

Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen (Kotler, 2004: 273). Sebagai pihak yang membeli dan mengonsumsi jasa, konsumenlah yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan. Sikap merupakan hal yang penting dalam sebuah pelayanan, sikap yang baik dan sesuai dengan standar maka akan berdampak langsung pada kepuasan pelanggan. (Candra & Oktafia, 2021) Biasanya konsumen menilai kualitas jasa berdasarkan dari dimensi kualitasnya. Sementara itu, Zheithmal, Bitner dan Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2008) mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa (Susanto et al., 2012).

Pertama, bukti langsung (*tangibles*). Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan atau kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain- lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (tehnologi), serta penampilan pegawainya. Kedua, keandalan (*reliability*) Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi (Chrismastianto, 2017).

Ketiga, daya tanggap (*responsiveness*) Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu, persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Keempat, jaminan (*assurance*) Pengetahuan, kesopanan-santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Kelima, empati (*emphaty*) Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan (Romdhoni & Sari, 2018).

Baitul mal wat tamwil (BMT) terdiri dari dua istilah, yaitu *baitul mal* dan *baitut tamwil*. *Baitul mal* lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non-profit, seperti: zakat, infaq dan shodaqoh. Sedangkan *baitut tamwil* sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari BMT

sebagai pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan syariah (Tyas & Setiawan, 2012).

BMT NU Jombang didirikan bertujuan untuk meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan warga NU Jombang. Serta mendorong upaya membangun ekonomi masyarakat sekitar dengan berlandaskan syariat Islam, serta dikelola secara profesional dengan mengedepankan prinsip kehati-hatian dan tata keuangan yang berbasis sistem keuangan semi perbankan. Namun, didalam dunia bisnis atau perusahaan pasti tidak jauh dari kata resiko atau adanya kendala yang dapat menghalangi sistem beroperasinya suatu perusahaan.

Adanya guncangan pandemi COVID-19 yang tidak pernah diduga sebelumnya, yang sangat berpengaruh kepada perekonomian masyarakat, tentunya BMT NU Jombang yang bergerak dibidang keuangan menjadi salah satu tujuan masyarakat untuk menjadi solusi ekonomi. Dengan begitu, BMT NU Jombang harus tetap bertahan dalam kondisi abnormal sekalipun. Pertumbuhan suatu perusahaan yang sifatnya berkelanjutan adalah cita-cita utama dari seluruh pemangku kepentingan perusahaan. Semakin besar usaha yang dikelola maka semakin besar pula ancaman atau resiko yang akan dihadapi perusahaan.

BMT NU Jombang menerapkan beberapa langkah untuk menjalankan program *business continuity management*, antara lain; langkah pertama menentukan susunan pengurus tim *business continuity management* yang bertugas untuk menentukan tujuan dan aksi yang akan dilakukan selama setahun kedepan. Langkah kedua, tim yang sudah dibentuk mendiskusikan ancaman yang mungkin dihadapi, cara penanggannya, membuat daftar ancaman beserta penanggulangnya. Langkah ketiga, yaitu membantu mengidentifikasi sistem informasi yang vital bagi bisnis. Hal tersebut diperlukan agar pejabat dapat membuat keputusan yang tepat untuk menangani dan menindaklanjuti hal yang vital ketika situasi darurat terjadi. Langkah keempat adalah strategi pemulihan yang bertujuan agar respon yang efektif dan situasi yang terkendali dapat tercipta. Hal ini dilakukan dengan mendokumentasikan berbagai hal yang diperlukan seperti peralatan, infrastruktur, personel, logistik yang diperlukan dan bagaimana mengaturnya apabila bencana terjadi.

Langkah selanjutnya, kepala tim memastikan bahwa *business continuity management* yang telah disiapkan formatnya dapat diterapkan dengan baik, dan apabila perlu pengembangan ataupun penyesuaian dapat dilakukan dan diaplikasikan lebih lanjut. Langkah terakhir yang dilakukan BMT NU Jombang yakni dengan sosialisasi. Sosialisasi dilakukan kepada seluruh lingkungan dari level pejabat sampai staff sosialisasi dilakukan minimal setahun sekali dengan materi mengenai penjelasan dan refreshment tentang definisi, kebijakan sampai dengan prosedur *business continuity management* apabila terjadi gangguan. Sosialisasi dilakukan seiring dengan kebijakan yang berubah dan adanya pergantian pegawai untuk memberi pembekalan dalam mencegah dan menghadapi gangguan dan bencana.

System business continuity management atau pengelolaan keberlangsungan bisnis menjadi solusi BMT NU Jombang untuk mengidentifikasi potensi ancaman terhadap perusahaan dan dampak yang mungkin terjadi pada operasi bisnis perusahaan, serta untuk membangun ketahanan perusahaan terhadap ancaman dengan kemampuan untuk merespon secara efektif kepentingan utama perusahaan, reputasi, merek dan aktivitas-aktivitas bisnis. *System business continuity management* di BMT NU Jombang berjalan secara efisien dan tentunya memberikan manfaat kepada perusahaan dan nasabah BMT NU Jombang, perusahaan tetap dapat beroperasi meski di tengah pandemi COVID-19 dan nasabah mendapatkan kualitas pelayan sesuai yang diharapkan.

Upaya meningkatkan mutu pelayanan di BMT NU Jombang menjadi prioritas penting. Kualitas pelayanan menjadi nilai penting dalam lembaga keuangan termasuk di BMT NU Jombang, karena untuk menarik nasabah menggunakan produk BMT yang disediakan oleh lembaga. Pelayanan

adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Evi Okatviani, 2012). Untuk terus bisa memajukan lembaga keuangan BMT NU, para pengelola tentu harus ada upaya-upaya yang dilakukan, terutama adalah upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah.

Dalam memberikan pelayanan, BMT NU Jombang tentu mewajibkan seluruh karyawan dan personal yang ada di dalamnya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh nasabah. Karyawan juga harus banyak berinteraksi terhadap para nasabah, dengan demikian harus mampu pelayanan yang terbaik, agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Nasabah yang puas dengan pelayanan BMT NU Jombang akan melakukan promosi gratis terhadap jasa yang telah diterima nasabah baik promosi langsung maupun tidak langsung. Maka, penting bagi karyawan memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan nasabah. Adapun beberapa upaya yang dilakukan BMT NU Jombang dalam meningkatkan mutu pelayanan di tengah maraknya Pandemi COVID-19, sebagai berikut: pertama, BMT NU Jombang menerapkan beberapa protokol kesehatan ditengah Pandemi COVID-19 yang telah disosialisasikan melalui kanal media di kantor BMT NU Jombang. Protokol yang telah diterapkan antara lain, karyawan wajib menggunakan masker, pengecekan suhu tubuh kepada nasabah yang hendak melakukan transaksi tabungan atau pembiayaan di BMT NU Jombang, pihak lembaga menyiapkan handsanitizer, penggunaan sarung tangan dan masker oleh pegawai front office, memasang jarak antar nasabah serta memasang penyekat meja acrylic di meja teller dan customer service. Pihak lembaga juga melakukan penyemprotan disinfektan di kantor secara berkala agar tidak mengganggu pelayanan dan mengatur jarak antrian.

Kedua, BMT NU Jombang menyediakan produk bernama BMT NU-Q yakni produk BMT NU Jombang berbasis uang elektronik (e-money) yang dapat diakses melalui aplikasi mobile. BMT NU-Q bisa digunakan untuk membayar tagihan hingga bersedekah. Di tengah pandemi COVID-19, BMT NU-Q menjadi solusi alternatif bagi anggota untuk tetap berdiam diri di rumah tetapi tetap bisa melakukan berbagai transaksi secara online yang sudah dilengkapi dengan fitur beli pulsa, pasca bayar, beli paket data, token PLN, bayar tagihan listrik, telepon, PDAM, BPJS, Indihome, voucher game, waqaf dan infaq, belanja di warung anggota, belanja online, serta transfer antar BMT NU dan Bank. Hal ini dilakukan untuk memudahkan anggota untuk bertransaksi.

Ketiga, di tengah isu COVID-19 yang semakin meresahkan, BMT NU Jombang semakin meningkatkan hadiah tanpa diundi dari tabungan *sajadah* (simpanan berjangka wadi'ah diawal) atau yang bisa disebut dengan simpanan dengan keuntungan yang dapat dinikmati diawal dengan memperoleh hadiah langsung tanpa diundi bagi para anggotanya. Sebelumnya, sudah banyak membanjiri anggotanya dengan hadiah tabungan *sajadah*. Kali ini hadiah semakin ditingkatkan untuk menarik minat anggota, mulai dari elektronik rumah tangga, sepeda motor hingga mobil. Hadiah *sajadah* dipersembahkan bagi anggota dengan nilai tabungan tertentu. Dengan harapan semakin menambah daya minat anggota untuk tetap setia menabung di BMT NU Jombang.

Simpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian di BMT NU Jombang, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut: pertama, risiko atau hambatan seringkali terjadi dalam industri bisnis, dimana kejadian tersebut berdampak pada kegiatan bisnis. *System business continuity management* di BMT NU Jombang, sangat membantu berkembangnya perusahaan yang berbasis keuangan semi perbankan ini. Adanya penerapan *system business continuity management* membuat perusahaan menjadi lebih peka terhadap ancaman dan dampak yang mungkin terjadi pada operasi bisnis di BMT NU Jombang. *Business continuity management* adalah alat yang diterapkan oleh perusahaan untuk meyakinkan usaha-usaha yang dilakukan BMT NU Jombang agar bisnis tetap beroperasi kembali pada kondisi yang dapat diterima setelah terjadinya hambatan. Penerapan *system business continuity management* di BMT NU jombang adalah upaya perusahaan untuk melindungi kerugian setelah

insiden atau bencana, sambil mengurangi resiko kerugian lebih lanjut. Kedua, setiap lembaga keuangan pasti mengharapkan semua anggota atau nasabah merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pihak lembaga keuangan tersebut. Upaya yang dilakukan BMT NU Jombang dalam meningkatkan pelayanan adalah dengan sangat menjaga hubungan baik kepada nasabah, memberi pelayanan yang tepat waktu, menyediakan produk BMT NU-Q (e-money) untuk melakukan transaksi secara online, memberikan hadiah atau bonus kepada pemilik tabungan tertentu dan selalu memberi respon baik kepada anggota atau nasabah. Ketika nasabah merasa mendapatkan pelayanan yang berkualitas maka akan membuat kedekatan antara nasabah dengan pihak lembaga terjalin dengan baik, dengan begitu BMT NU Jombang akan terus maju berkembang dan diakui eksistensinya oleh masyarakat sekitar.

Referensi

- Candra, A. W., & Oktafia, R. (2021). Penerapan Manajemen Pelayanan Prima untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Mabruro Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(1), 9. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i1.1811>
- Chrismastianto, I. A. W. (2017). Analisis swot implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan perbankan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 20(1), 133-144.
- Fikruddin, T., & Mufid, F. (2015). Strategi Penanganan Risiko Pembiayaan Murabahah pada BMT Se Kabupaten Demak. *Equilibrium*, 3(2), 255–270.
- Gitarini, D., & Mardianto, I. (2018). Perencanaan Kontinuitas Bisnis Studi Kasus: Bpjs Kesehatan. *Penelitian Dan Karya Ilmiah*, 3(2), 11. <https://doi.org/10.25105/pdk.v3i2.2981>
- Gultom, A. F. (2019). Konsumtisme Masyarakat Satu Dimensi Dalam Optik Herbert Marcuse. *Waskita: Jurnal Pendidikan Nilai dan Pembangunan Karakter*, 2 (1), 17-30.
- Herbane, B., Elliott, D., & Swartz, E. M. (2004). Business continuity management: time for a strategic role?. *Long range planning*, 37(5), 435-457.
- Kasiman, S. M., & Hadi, S. N. (2019). Pengaruh Lima Dimensi Mutu Pelayanan Perspektif Islami terhadap Kepuasan Mitra pada KSPPS BMT Binamas. *At-Tauzi'*, 19(1), 73–80.
- Lokobal, A., Sumajouw, M., & Sompie, B. (2014). Manajemen Risiko Pada Perusahaan Jasa Pelaksana Konstruksi Di Propinsi Papua (Study Kasus Di Kabupaten Sarmi). *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 4(2), 109–118.
- Ningsih, S. N. W., Milasari, A. O., & Saifuddin, M. (2021). Strategi Marketing Mix Dalam Menghadapi Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Pada Jolly Coffee Surabaya). *Jurnal Manajemen Dan Inovasi (MANOVA)*, 4(1), 20–34. <https://doi.org/10.15642/manova.v4i1.388>
- Putri, A. O., Putra, G. M., Hidayat, H. H., Nur, R. F., Putra, G. L., & Amalia, D. N. (2021). Penyusunan Perencanaan Keberlangsungan Bisnis Pada Pt Promedika Mitra Utama Kota Samarinda. *Jurnal Sistem Informasi Dan Sains Teknologi*, 3(1). <https://doi.org/10.31326/sistek.v3i1.799>
- Romdhoni, A. H., & Sari, D. R. (2018). Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, dan Religiusitas terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 4(02), 136. <https://doi.org/10.29040/jiei.v4i02.307>
- Siyamto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode IPA Dan CSI Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 03(01), 63–76.
- Susanto, M., Waluyo, H., & Listyorini, S. (2012). Pengaruh Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada Kjks Bmt Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis SI Undip*, 1(1), 177–186.
- Svata, V. (2013). System View of Business Continuity Management. *Journal of Systems Integration*, 4(2), 19–35. <https://doi.org/10.20470/jsi.v4i2.152>
- Tyas, R. R., & Setiawan, A. (2012). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3(2), 277. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v3i2.277-297>