

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

##### 1. Sejarah Perkembangan BMT Makmur Mandiri

BMT Makmur Mandiri Ngemplak Undaan Kudus awal mulanya didirikan oleh 21 orang terdiri dari petani, buruh, karyawan dan pengusaha di Kudus, yang mempunyai pemikiran sepaham dan kepedulian untuk ikut serta membangun kesejahteraan anggota dan masyarakat dilingkungan sekitarnya. BMT Makmur Mandiri Ngemplak Undaan Kudus sudah beroperasi sejak tahun 2008 dengan nama terdahulu Lembaga Keuangan Syari'ah Al MAKMUR karena perkembangan lembaga ini mendapat tanggapan yang baik dari masyarakat, maka pada tahun 2011 berubah menjadi BMT Makmur Mandiri yang mempunyai kantor pusat di jalan Kudus-Purwodadi Km. 06, Rt 04 Rw 03 Desa Ngemplak Kecamatan Undaan Kabupaten Kudus (Timur pasar Ngemplak / MA Assalam ke timur 100 m).

BMT Makmur Mandiri Ngemplak Undaan Kudus ini mengindik kepada departemen koperasi sebagai lembaga pemerintah yang berwenang untuk mengeluarkan dan memberikan izin penetapan dengan Nomor Badan Hukum: 503/267/BH/10/2011 yang dalam usahanya juga melayani simpan pinjam syariah.<sup>1</sup>

Melihat perkembangan lembaga ini, maka kantor cabang pun mulai diliris di jalan Budi Utomo, depan Pasar Jepang Mejobo Kudus / utara SMPN 1 Mejobo dengan berbagai pertimbangan dan dorongan dari para sahabat bapak Jarwantodengan dibukanya kantor cabang di daerah Mejobo karena dianggap bisa menjadi percontohan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> <http://www.bmtmm.tk/p/profil-bmt-mandiri.html>, di akses Rabu, 20 Desember 2016, 11:30 WIB.

<sup>2</sup> Wawancara pribadi dengan Bapak Nur Sholichin S.E.Sy., manager BMT Makmur Mandiri Ngemplak Undaan Kudus, Kudus 20 Desember 2016.

Sejak awal berdiri sampai sekarang BMT Makmur Mandiri Ngemplak Undaan Kudus senantiasa mengedepankan kepentingan anggota, salah satu wujud kepedulian tersebut tercermin dalam program kerja yang telah disusun untuk kepentingan anggota, program-program yang saat ini telah teraplikasi seperti pembagian hadiah untuk anggota siBerkah secara proposional tanpa diundi, kepedulian terhadap dunia pendidikan dengan pemberian beasiswa untuk anak anggota kurang mampu, pembagian zakat maal dan shodaqoh, memberikan bingkisan lebaran kepada masyarakat sekitar, pembagian daging kurban dan lain sebagainya. Hal tersebut diatas dilakukan atas dasar *Ta'awun* dalam rangka pemberdayaan ekonomi ummat penuh kerahmatan, serta sebagai upaya membangun peradapan ekonomi ummat dengan selalu berusaha dan mengedepankan prinsip-prinsip sesuai syari'at Islam.

## 2. Visi dan Misi

Visi dari BMT Makmur Mandiri Ngemplak Undaan Kudus adalah Bertekad untuk mengembangkan diri agar menjadi KSU berbasis syari'ah yang unggul di Indonesia dan menjadi uswah (teladan) bagi microfinance lainnya.

Untuk mewujudkan visi tersebut, maka BMT Makmur Mandiri Ngemplak Undaan Kudus memiliki misi sebagai berikut:<sup>3</sup>

- a. Mensosialisasikan sistem Lembaga Keuangan Syari'ah secara dengan kebutuhan masyarakat.komprehensif dengan menawarkan produk-produk yang disesuaikan. Wawancara pribadi dengan bapak Nur Sholichin S.E.Sy., manager BMT Makmur Mandiri NgemplakUndaan Kudus, Kudus 07 Oktober 2014.
- b. Secara sistematis dan berkesinambungan melakukan penyempurnaan dalam pengelolaan produk untuk pencapaian pelayanan yang berkualitas dan bernilai syari'ah.

---

<sup>3</sup> *Ibid.*

- c. Meningkatkan kesejahteraan dan taraf hidup anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.
- d. Mengembangkan Sumber Daya Insani yang berkualitas dengan etos kerja dan integritas tinggi, disiplin dan dinamis didukung penguasaan teknologi informasi, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- e. Melaksanakan bisnis dengan pendampingan dan pemberdayaan usaha kecil dan menengah yang berbasis komunitas untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas usaha.
- f. Melaksanakan sosialisasi akan pentingnya Zakat, Infaq, Shodaqoh dan Wakaf sekaligus menjadi pengelolanya.
- g. Menjadi gerakan ekonomi rakyat serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional.

### 3. Tujuan

Pendirian BMT Makmur Mandiri Ngemplak Undaan Kudus memiliki tujuan memajukan dan meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan ekonomi syari'ah, Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.<sup>4</sup>

### 4. Produk-produk BMT Makmur Mandiri

Produk-produk yang terdapat pada BMT Makmur Mandiri Ngemplak Undaan Kudus terdiri dari:<sup>5</sup>

#### a. Simpanan Berjangka Mandiri (Deposito)

Simpanan ini berdasarkan akad *Mudlarabah* dengan jangka waktu yang ditetapkan mulai dari 1 bulan sampai dengan 18 bulan. Besarnya bagi hasil ditentukan KSU Makmur Mandiri dengan nisbah yang disepakati diawal.

---

<sup>4</sup> Brosur BMT Makmur Mandiri Ngemplak Undaan Kudus.

<sup>5</sup> *Ibid.*

b. Simpanan Makmur (Harian)

Sebagai sarana pengelola dana dari Umat oleh Umat dan untuk Umat, BMT Makmur Mandiri sebagai lembaga yang ikut serta membangun perekonomian masyarakat yang berbasis syari'ah.

c. Simpanan Masa Depan (SIMPANAN)

Simpanan ini untuk anggota BMT Makmur Mandiri merencanakan masa depan anggota dan keluarga dengan akad *Wadi'ah Yadh Adh-Dhamanah*. Besar awal setoran Rp 50.000,- selanjutnya mulai Rp 20.000,- setiap bulan, tanggal setoran sesuai permintaan. Dengan jangka 5 tahun anggota akan mendapatkan berbagai manfaat dan insentif yang menarik. Adapun manfaat diantaranya untuk tambahan biaya menikah, bea siswa pendidikan, melahirkan dan rawat inap.

d. Simpanan Berhadiah siBerkah18

Simpanan berhadiah siBerkah18 adalah simpanan dana berjangka yang penyetornya dilakukan secara rutin dengan nominal tertentu. Program simpanan ini menggunakan *Wadi'ah Yad Adh-Dhomanah*, yaitu simpanan dana yang diamanahkan oleh peserta kepada BMT Makmur Mandiri. Dana tersebut disalurkan kepada anggota (masyarakat) dalam bentuk pembiayaan yang memenuhi prinsip Syari'ah. Sebagian keuntungan yang diperoleh BMT akan diberikan kepada peserta dalam bentuk HADIAH.

e. Simpanan Qurban

f. Titipan ZIS (Zakat, Infaq, Sodaqoh)

g. Gadai Amanah (PRODUK BARU)

## 5. Pelaksanaan Pembiayaan Murabahah

a. Metode Penyaluran dana

Dalam penyaluran dana pada anggota BMT Makmur Mandiri Ngemplak Undaan Kudus, secara garis besar produk pembiayaan syari'ah di bagi kedalam tiga katagori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya, yaitu :

- 1.) Transaksi pembiayaan yang ditujukan untuk memiliki barang dilakukan dengan prinsip jual beli. Pada produk ini tingkat keuntungan banyak ditentukan di depan dan menjadi harga atas barang yang dijual, yang termasuk kelompok ini adalah *murabahah, salam dan istishna'*.
- 2.) Transaksi pembiayaan yang ditujukan untuk mendapatkan jasa dilakukan dengan prinsip sewa. Produk ini tingkat keuntungannya juga ditentukan di depan dan menjadi harga jasa, yang termasuk kategori ini adalah *ijarah*.
- 3.) Transaksi pembiayaan untuk usaha kerjasama yang ditujukan guna mendapatkan sekaligus barang dan jasa dengan prinsip bagi hasil. Produk ini keuntungan ditentukan oleh nisbah yang disepakati dimuka, yang termasuk kedalam kelompok ini adalah *musyarakah* dan *mudharabah*.

b. Pelaksanaan Pembiayaan *Murabahah*

Umumnya pembiayaan *murabahah* pada perbankan sama dengan lembaga syari'ah yaitu salah satunya adalah BMT. Masyarakat disekitar BMT Makmur Mandiri Ngemplak Undaan Kudus sangat berminat pada pembiayaan *murabahah*. Secara teknis BMT menyebutkan bahwa *murabahah* adalah akad jual beli dengan pembayaran harga pokok beserta keuntungannya pada waktu jatuh tempo sesuai kesepakatan bersama.

Untuk memperoleh pembiayaan *murabahah* di BMT makmur Mandiri Ngemplak Undaan Kudus ini calon anggota harus melalui beberapa tahapan antara lain, tahap permohonan pembiayaan, tahap analisa pembiayaan, tahap persetujuan dan penandatanganan akad pembiayaan *murabahah*, tahap pencairan pembiayaan *murabahah*, serta tahap monitoring pembiayaan *murabahah*.

**PENGURUS DAN PENGELOLA BMT MAKMUR MANDIRI  
NGEMPLAK UNDAAN KUDUS**

**A. Dewan Pengawas**

1. Haryono Sigit
2. Aris Andriyanto
3. Anwar Soleha

**B. Dewan Pengurus**

1. Ketua : Jarwanto
2. Sekretaris : Sugiarto
3. Bendahara : Istiqomah

**C. Pengelola**

1. Manager : Nur Sholichin SE.Sy.
2. Bag. Pemasaran : Arif Dermawan SE.Sy.  
Ika Yuliasuti SE.Sy.  
Ansori  
Asmi Widiastuti, SE.Sy.
3. Pembukuan : Sulistiyowati S.E
4. Tellar : Anik Kurniawati

**B. Hasil Penelitian**

**1. Kualitas Pelayanan Pembiayaan Murabahah Pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus**

Kualitas pelayanan pembiayaan murabahah pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus sangat baik, karena manajemen sadar bahwa kualitas pelayanan adalah kunci utama keberhasilan sebuah BMT. Karyawan melayani anggota secara umum maupun anggota pembiayaan murabahah dengan baik sesuai dengan standar operasional perusahaan BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus yang sudah ditetapkan. Karena tujuan utama BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus adalah kepuasan anggota. Pembiayaan murabahah pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bisa diandalkan karena mampu memenuhi kebutuhan baik modal maupun dana

konsumtif bagi anggotanya. Para karyawan bersedia dan mau dalam memberikan pelayanan pembiayaan murabahah dengan cepat untuk memenuhi kebutuhan anggota. Manajemen yang terdiri dari bagian marketing, penagihan, manajer, teller melayani anggota dengan sepenuh hati dan peduli serta memberi perhatian secara individu kepada anggota dalam memberikan pelayanan pembiayaan murabahah. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Nor Solichin, SE.Sy, sebagai Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Kami selaku manajer dan karyawan BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus memberikan pelayanan khususnya pada pembiayaan murabahah dengan sangat baik, karena kami sadar bahwa kualitas pelayanan adalah kunci utama keberhasilan sebuah BMT”.<sup>6</sup>

Pernyataan tersebut dikuatkan dengan pernyataan Ibu Anik Kurniawati sebagai Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Kami melayani anggota secara umum maupun anggota pembiayaan murabahah dengan baik sesuai dengan standar operasional perusahaan BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus yang sudah ditetapkan. Karena tujuan utama kami adalah kepuasan anggota”.<sup>7</sup>

Kualitas pelayanan pembiayaan murabahah pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus sangat memuaskan karena saya mengajukan pembiayaan lalu pihak BMT berjanji paling tidak tiga hari pembiayaan sudah cair”.<sup>8</sup>

Kualitas pelayanan pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus terdiri dari beberapa aspek yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan fasilitas fisik. Untuk penjelasan lebih lanjut akan dijabarkan pada bagian berikut:

a. Kehandalan

Kehandalan berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat

---

<sup>6</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Nor Solichin, SE.Sy, selaku Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Anik Kurniawati selaku Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Siti Khoiriyah selaku anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Nor Solichin, SE.Sy, sebagai Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Pembiayaan murabahah pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bisa diandalkan karena mampu memenuhi kebutuhan baik modal maupun dana konsumtif bagi anggotanya, misal ada yang ingin membeli sepeda motor tapi kekurangan dana, bisa mengajukan ke BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus agar bisa membeli motor tersebut<sup>9</sup>”.

Pernyataan tersebut dikuatkan dengan pernyataan Ibu Anik Kurniawati sebagai Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Pembiayaan murabahah dapat diandalkan karena kami mampu mencairkan pembiayaan tepat pada waktunya misal untuk usaha pertanian, kami menyalurkan pembiayaan murabahah tepat sebelum masa tanam sehingga mampu memenuhi kebutuhan petani untuk biaya pengolahan tanah, membeli bibit, membeli pupuk dan lainnya”.<sup>10</sup>

Pernyataan tersebut setelah dilakukan triangulasi data terdapat kesesuaian dengan pernyataan Ibu Yunita Sari selaku anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa :

Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus juga menyatakan hal yang sama bahwa pembiayaan murabahah pada BMT Makmur Mandiri sangat handal karena mampu membantu saya mengembangkan sayap serta saya mampu menambah dagangan dengan adanya pinjaman tersebut”.<sup>11</sup>

#### b. Daya Tanggap

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen.

---

<sup>9</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Nor Solichin, SE.Sy, selaku Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Anik Kurniawati Selaku Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Yunita Sari selaku anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.



Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Nor Solichin, SE.Sy, sebagai Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Para karyawan bersedia dan mau dalam memberikan pelayanan pembiayaan murabahah dengan cepat untuk memenuhi kebutuhan anggota, misal untuk membayar biaya masuk sekolah anaknya”.<sup>12</sup>

Pernyataan tersebut dikuatkan dengan pernyataan Ibu Anik Kurniawati sebagai Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Karyawan bersedia membantu anggota dalam memberikan pelayanan pembiayaan murabahah dengan cepat dan tepat sasaran karena sebagian besar anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus adalah petani dan pedagang”.<sup>13</sup>

Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus juga menyatakan hal yang sama bahwa:

“Pegawai atau bagian marketing bersedia dan mau membantu saya dan mau menjawab setiap pertanyaan yang saya ajukan tentang pembiayaan murabahah”.<sup>14</sup>

Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat.

---

<sup>12</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Nor Solichin, SE.Sy, selaku Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>13</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Anik Kurniawati selaku Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>14</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Siti Khoiriyah selaku anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

c. Jaminan

Jaminan berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemah lembut maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Nor Solichin, SE.Sy, sebagai Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Pedoman utama kami sebagai manajemen BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus adalah baik, senyum, salam dan sapa kepada setiap anggota baik anggota yang datang ke kantor maupun anggota yang ada di pasar”<sup>15</sup>

Pernyataan tersebut dikuatkan dengan pernyataan Ibu Anik Kurniawati sebagai Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Karyawan memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas tentang pembiayaan murabahah sehingga dalam menanggapi pengajuan pembiayaan oleh anggota dengan sopan, santun, dan percaya diri”<sup>16</sup>

*Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemahlembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa. Anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus juga menyatakan hal yang sama bahwa:

“Karyawan BMT Makmur Mandiri sangat sopan dan santun serta memiliki kepercayaan diri yang tinggi saat menerangkan kepada saya tentang pembiayaan murabahah, mengenai berapa angsuran

---

<sup>15</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Nor Solichin, SE.Sy, selaku Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>16</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Anik Kurniawati selaku Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

yang harus dibayar setiap bulannya, berapa kali angsuran harus dibayarkan”.<sup>17</sup>

d. Empati

Empati berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpenuhi karena dirinya dilayani dengan baik. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Nor Solichin, SE.Sy, sebagai Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Manajemen yang terdiri dari bagian marketing, penagihan, manajer, teller melayani anggota dengan sepenuh hati dan peduli serta memberi perhatian secara individu kepada anggota dalam memberikan pelayanan pembiayaan murabahah”.<sup>18</sup>

Pernyataan tersebut dikuatkan dengan pernyataan Ibu Anik Kurniawati sebagai Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Karyawan memiliki kemauan untuk peduli dan memberi perhatian lebih kepada anggota, jika ada anggota yang ingin mengetahui secara pasti mengenai pembiayaan murabahah mengenai berapa besaran pengajuannya, berapa jangka waktunya, apakah bisa musiman, misalnya setelah panen padi dan lainnya”.<sup>19</sup>

Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga. Kesiapan memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan

---

<sup>17</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Yunita Sari selaku anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>18</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Nor Solichin, SE.Sy, selaku Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>19</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Anik Kurniawati selaku Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

lembaga. Anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus juga menyatakan hal yang sama bahwa:

“Pegawai atau karyawan BMT Makmur Mandiri Undaan memiliki kemauan dan kepedulian terhadap anggota, misal pada hari ini saya tidak mengangsur pasti akan ditanya kenapa, alasannya apa dan karyawan bisa memberikan solusi atau jalan keluar masalahnya”.<sup>20</sup>

e. Fasilitas fisik

Bukti fisik dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Nor Solichin, SE,Sy, sebagai Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Fasilitas fisik BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus seperti terlihat yaitu adanya area parkir yang memadai, adanya kursi tunggu di dalam kantor, adanya meja teller yang selalu siap membantu setiap permasalahan anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus maupun masyarakat yang ingin mengetahui secara pasti kegiatan usaha BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus”.<sup>21</sup>

Pernyataan tersebut dikuatkan dengan pernyataan Ibu Anik Kurniawati sebagai Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Fasilitas fisik BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus sudah memadai, meskipun tidak sama dengan ruangan atau kantor bank, namun fasilitas fisik yang ada di BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus cukup memadai dan nyaman, adanya penyecuk udara, adanya kursi tunggu serta pelayanan karyawan yang cepat”.<sup>22</sup>

Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus juga menyatakan hal yang sama bahwa:

---

<sup>20</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Siti Khoiriyah selaku anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>21</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Nor Solichin, SE,Sy, selaku Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>22</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Anik Kurniawati selaku Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

“Kalau fasilitas fisik saya tidak terlalu paham mbak karena saya jarang ke kantor, karena saya jualan di pasar sehingga biasanya marketing bertemu saya di pasar”.<sup>23</sup>

Kualitas pelayanan pembiayaan murabahah pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus sangat baik, karena manajemen sadar bahwa kualitas pelayanan adalah kunci utama keberhasilan sebuah BMT. Karyawan melayani anggota secara umum maupun anggota pembiayaan murabahah dengan baik sesuai dengan standar operasional perusahaan BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus yang sudah ditetapkan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Nor Solichin, SE.Sy, sebagai Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Pelaksanaan pembiayaan murabahah sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu diawali dengan pihak anggota yang menyampaikan keinginannya untuk mengajukan pembiayaan murabahah dengan disertai alasan pengajuan, misalnya untuk beli motor agar mempermudah lalu lintas berusaha”.<sup>24</sup>

Pernyataan tersebut dikuatkan dengan pernyataan Ibu Anik Kurniawati sebagai Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Pembiayaan murabahah pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus dilaksanakan sesuai dengan SOP atau Standar Operasional Perusahaan, dimana setelah anggota mengajukan pinjaman, karyawan akan mengajukannya kepada pihak manajer, kemudian pihak manajer dan marketing akan melakukan survey ke rumah anggota atau ke tempat anggota dengan disertai jaminan BPKB motor, mobil, sertifikat tanah dan lainnya”.<sup>25</sup>

Anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus juga menyatakan hal yang sama bahwa:

“Pelaksanaan pembiayaan murabahah sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu ada besaran pinjaman, ada besaran nisbahnya”.<sup>26</sup>

---

<sup>23</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Yunita Sari selaku anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>24</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Nor Solichin, SE.Sy, selaku Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>25</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Anik Kurniawati selaku Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>26</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Siti Khoiriyah selaku anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

## 2. Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pembiayaan Murabahah BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus

Kepuasan nasabah BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus sudah optimal karena manajemen selalu melayani dengan rendah hati, senyum, sapa dan lainnya. Namun demikian manajemen tetap berusaha lebih untuk memberi pelayanan semaksimal mungkin. Anggota berminat menggunakan produk pembiayaan murabahah karena mampu memenuhi kebutuhan anggota dalam hal pendanaan untuk kegiatan usaha maupun untuk kebutuhan diluar usaha. Dengan anggota mengajak temannya atau mengajak saudaranya untuk menjadi anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pasti anggota mengatakan sesuatu tentang kebaikan pelayanan maupun kebaikan produk pembiayaan murabahah pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Nor Solichin, SE.Sy, sebagai Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Selama ini menurut hasil pengamatan, anggota sudah puas dengan pelayanan BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus karena kami selalu melayani dengan rendah hati, senyum, sapa dan lainnya. Namun demikian kami tetap berusaha lebih untuk memberi pelayanan semaksimal mungkin”.<sup>27</sup>

Pernyataan tersebut dikuatkan dengan pernyataan Ibu Anik Kurniawati sebagai Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus merasa puas pada kinerja BMT, hal tersebut kami peroleh dengan bertanya kepada anggota apakah sudah merasa puas pada pelayanan BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus. Jika merasa belum puas, maka kami akan bertanya pada hal apa ketidakpuasan tersebut”.<sup>28</sup>

Kepuasan anggota merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses

---

<sup>27</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Nor Solichin, SE,Sy, selaku Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>28</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Anik Kurniawati Selaku Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

pemberian pelayanan. Anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus juga menyatakan hal yang sama bahwa:

“Saya puas dengan pelayanan BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus”.<sup>29</sup>

Indikator kepuasan anggota terlihat pada minat yang tinggi untuk menggunakan produk BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Nor Solichin, SE.Sy, sebagai Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa anggota berminat menggunakan produk pembiayaan murabahah karena mampu memenuhi kebutuhan anggota dalam hal pendanaan untuk kegiatan usaha maupun untuk kebutuhan diluar usaha.<sup>30</sup> Pernyataan tersebut dikuatkan dengan pernyataan Ibu Anik Kurniawati sebagai Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Dengan berminat menggunakan produk pembiayaan murabahah pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus hal tersebut kami peroleh saat bagian marketing berada di lapangan yaitu di pasar. Terdapat beberapa calon anggota yang menyampaikan ingin menabung di BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus dan menjadi anggota BMT karena banyaknyakemudahan yang diperoleh”.<sup>31</sup>

Anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus juga menyatakan hal yang sama bahwa:

“Saya berminat menggunakan produk pembiayaan murabahah karena bisa saya gunakan sebagai tambahan modal saat saya membutuhkan”.<sup>32</sup>

Dimensi kepuasan seorang muslim dalam mengkonsumsi suatu produk atau barang dapat terlihat dengan merekomendasikan kepada orang lain sebagai bentuk syiar Islam. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan

---

<sup>29</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Yunita Sari selaku anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>30</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Nor Solichin, SE.Sy, selaku Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>31</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Anik Kurniawati selaku Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>32</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Siti Khoiriyah selaku anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

Bapak Nor Solichin, SE.Sy, sebagai Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Selama ini yang ada dilapangan itu kalau anggota puas pada pelayanan BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus maka anggota akan mengajak teman-temannya baik untuk menabung atau untuk mengambil pinjaman di BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus”.<sup>33</sup>

Pernyataan tersebut dikuatkan dengan pernyataan Ibu Anik Kurniawati sebagai Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Anggota merekomendasikan produk pembiayaan murabahah kepada orang lain, hal tersebut siketahui saat marketing melakukan penarikan di pasar, terdapat anggota yang mengajak pedagang lain untuk ikut menjadi anggota BMT dan mengatakan tentang kebaikan BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus”.<sup>34</sup>

Tujuan setiap pemasaran adalah menimbulkan kepuasan bagi konsumen. Jika konsumen puas terhadap barang tersebut atau terhadap pelayanan toko tersebut, konsumen akan melakukan pembelian ulang. Jika konsumen tidak puas, dia tidak akan melakukan pembelian ulang dan akan memberikan reaksi negatif serta menginformasikan reaksi negatif itu kepada keluarga, sahabat, sehingga pemasaran produk tersebut tidak mencapai sasaran. Anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus juga menyatakan hal yang sama bahwa:

“Saya merekomendasikan produk pembiayaan murabahah kepada pedagang yang lain yang membutuhkan tambahan modal usaha. Tapi saya juga berpesan kepada pedagang lain untuk membayar angsuran tepat pada waktu dan tidak nunggak”.<sup>35</sup>

Dimensi kepuasan seorang muslim dalam mengkonsumsi suatu produk atau barang dapat terlihat dengan mengatakan sesuatu tentang kebaikan BMT sebagai wujud sikap jujur. Hal tersebut sesuai dengan

---

<sup>33</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Nor Solichin, SE.Sy, selaku Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>34</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Anik Kurniawati selaku Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>35</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Yunita Sari selaku anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.



pernyataan Bapak Nor Solichin, SE.Sy, sebagai Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Dengan anggota mengajak temannya atau mengajak saudaranya untuk menjadi anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pasti anggota mengatakan sesuatu tentang kebaikan pelayanan maupun kebaikan produk pembiayaan murabahah pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus”.<sup>36</sup>

Pernyataan tersebut dikuatkan dengan pernyataan Ibu Anik Kurniawati sebagai Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Anggota mengatakan hal yang baik tentang BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus kepada temannya, misal di BMT ini dapat menabung walaupun hanya sedikit, tidak seperti di Bank yang harus menabung dengan nominal besar”.<sup>37</sup>

Kesediaan untuk merekomendasi. Cara ini merupakan ukuran yang penting, apalagi bagi jasa yang pembelian ulangnya relatif lama, seperti jasa pendidikan tinggi. Anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus juga menyatakan hal yang sama bahwa:

“Saya mengatakan sesuatu tentang kebaikan pembiayaan murabahah misalnya karyawan ramah, baik, berjanji selalu ditepati, bisa mencairkan pembiayaan sesuai harapan”.<sup>38</sup>

Dimensi kepuasan seorang muslim dalam mengkonsumsi suatu produk atau barang dapat terlihat dengan penggunaan produk BMT dengan mengutamakan kesederhanaan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Nor Solichin, SE.Sy, sebagai Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Penggunaan produk pembiayaan murabahah pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus mengutamakan kesederhanaan, hal tersebut terlihat pada saat anggota mengajukan pembiayaan murabahah pasti akan ditanya terlebih dahulu untuk apa mengajukan pembiayaan, besarnya berapa pembiayaan yang diajukan sehingga jelas kegunaan uang tersebut, sehingga jika nanti ada anggota yang menggunakan

---

<sup>36</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Nor Solichin, SE.Sy, selaku Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>37</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Anik Kurniawati selaku Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>38</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Siti Khoiriyah selaku anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

pinjaman untuk hal-hal yang tidak penting misalnya untuk berfoya-foya, maka BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus tidak akan memberikan pinjaman”.<sup>39</sup>

Pernyataan tersebut dikuatkan dengan pernyataan Ibu Anik Kurniawati sebagai Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Pembiayaan murabahah disalurkan dengan penuh kesederhanaan sehingga sebelum anggota mengajukan pembiayaan akan ditanya terlebih dahulu untuk apa pembiayaan tersebut digunakan”.<sup>40</sup>

Ketika konsumen membeli suatu produk, maka ia memiliki harapan tentang bagaimana produk tersebut berfungsi (*product performance*). Produk berfungsi lebih baik dari yang diharapkan, inilah yang disebut sebagai diskonfirmasi positif (*positive disconfirmation*). Jika ini terjadi, maka konsumen akan merasa puas. Anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus juga menyatakan hal yang sama bahwa:

“Produk pembiayaan murabahah pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus mengutamakan kesederhanaan bagi penggunaannya”.<sup>41</sup>

Pembiayaan murabahah pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus menurut pendapat anggota sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku misal dalam hal ini pembiayaan murabahah dimanfaatkan pihak anggota untuk membeli barang produksi misalnya untuk membeli mesin produksi, untuk membeli sepeda motor untuk berusaha serta untuk membeli benih padi untuk memulai masa tanam padi.

Pembiayaan murabahah pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan oleh BMT, yaitu anggota diberikan mandat oleh BMT untuk membeli sendiri barang yang dibutuhkan, untuk kemudian anggota memberikan kwitansi bukti pembelian barang kepada BMT, sebagai bukti

---

<sup>39</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Nor Solichin, SE,Sy, selaku Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>40</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Anik Kurniawati selaku Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>41</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Yunita Sari selaku anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

bahwa dana pembiayaan sudah dibelikan barang sebagaimana tercantum dalam akad pembiayaan murabahah.

Sedangkan untuk mekanisme lebih rinci mengenai pembiayaan murabahah di BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus, untuk mengajukan pembiayaan murabahah di BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus dilakukan apa bila adanya permohonan dari calon anggota. Seorang pemohon harus memenuhi beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh calon anggota yaitu calon anggota datang langsung ke BMT, calon anggota menyampaikan maksud kedatangannya, mengisi berkas permohonan pembiayaan yaitu berupa formulir permohonan pembiayaan, mengisi surat persetujuan suami istri atas permohonan pembiayaan, mengisi surat kuasa untuk menjual apabila seorang anggota tidak dapat memenuhi kewajibannya.<sup>42</sup>

Seorang calon anggota menandatangani formulir permohonan pembiayaan yang telah di isi, selanjutnya diserahkan pada petugas BMT, persyaratan yang harus dipenuhi pemohon pembiayaan berupa:<sup>43</sup>

- 1) Menyerahkan foto copy KK,
- 2) Menyerahkan foto copy KTP suami-istri,
- 3) Menyerahkan foto copy surat-surat agunan berupa: foto copy BPKB dan STNK namun apa bila agunan milik orang lain harus menyerahkan foto copy KK pemilik dan surat keterangan peminjaman agunan.

Kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pembiayaan murabahah BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus. Kualitas pelayanan BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus menurut manajemen sudah optimal karena pelayanan manajemen bisa diandalkan, karyawan memiliki kepedulian yang tinggi terhadap anggota, karyawan bersedia memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, karyawan mau menerima masukan dari anggota sehingga hal tersebut mampu meningkatkan kepuasan anggota, hal tersebut terlihat dengan anggota yang berminat menggunakan produk BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus anggota merekomendasikan produk

---

<sup>42</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Santi Dwi Primasari, selaku *customer service* BMT Harapan Umat Kudus, 11 November 2016, pukul 09.00 WIB.

<sup>43</sup> Brosur BMT Harapan Umat Kudus.

pembiayaan murabahah kepada orang lain serta anggota yang mengatakan sesuatu tentang kebaikan BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Nor Solichin, SE.Sy, sebagai Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa kualitas pelayanan BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus menurut kami sudah optimal karena pelayanan kami bisa diandalkan, karyawan memiliki kepedulian yang tinggi terhadap anggota, karyawan bersedia memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, karyawan mau menerima masukan dari anggota sehingga hal tersebut mampu meningkatkan kepuasan anggota, hal tersebut terlihat dengan anggota yang berminat menggunakan produk BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus anggota merekomendasikan produk pembiayaan murabahah kepada orang lain serta anggota yang mengatakan sesuatu tentang kebaikan BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus.<sup>44</sup> Pernyataan tersebut dikuatkan dengan pernyataan Ibu Anik Kurniawati sebagai Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Kualitas pelayanan pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus mampu meningkatkan kepuasan anggota karena karyawan melayani anggota dengan handal, memiliki daya tanggap yang tinggi, memiliki rasa empati dan tanggung jawab atas pekerjaan sehingga anggota puas pada pelayanan BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus. Berminat menggunakan jasa BMT, mau merekomendasikan BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus kepada orang lain”.<sup>45</sup>

Anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus juga menyatakan hal yang sama bahwa:

“Kualitas pelayanan yang diberikan karyawan BMT Makmur Mandiri Undaan membuat saya puas pada pelayanan BMT secara umum karena karyawan memiliki pengetahuan luas, ramah, sopan, salam, senyum”.<sup>46</sup>

---

<sup>44</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Nor Solichin, SE.Sy, selaku Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>45</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Anik Kurniawati selaku Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>46</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Siti Khoiriyah selaku anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

Murabahah adalah jual beli dimana harga dan keuntungan disepakati antara penjual dan pembeli. Aplikasi dalam lembaga keuangan pada sisi aset, murabahah dilakukan antara nasabah sebagai pembeli dan bank sebagai penjual dengan harga dan keuntungan disepakati diawal. Pada sisi liabilitas murabahah diterapkan untuk deposito yang dananya dikhususkan untuk pembiayaan murabahah saja.<sup>47</sup>

Murabahah dalam konsep perbankan syariah merupakan jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Dalam jual beli murabahah penjual atau bank harus memberitahukan bahwa harga produk yang ia beli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahannya. Aplikasi pembiayaan murabahah pada bank syariah maupun Baitul Mal Wa Tamwil dapat digunakan untuk pembelian barang konsumsi maupun barang dagangan (pembiayaan tambah modal) yang pembayarannya dapat dilakukan secara tangguh (jatuh tempo/angsuran).

Perbankan / lembaga keuangan Syariah merupakan contoh dari perusahaan jasa yang mempunyai kewajiban memuaskan nasabahnya dalam rangka menghadapi persaingan yang semakin berat. Dengan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan anggota, maka anggota akan merasa loyal kepada bank sehingga bank dapat mempertahankan anggotanya untuk tidak meninggalkan bank (beralih kepada bank lainnya) serta dengan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan anggota, maka anggota akan menceritakan mengenai pelayanan bank yang memuaskan kepada orang lain yang pada akhirnya merupakan sarana promosi yang efektif tanpa mengeluarkan biaya. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Nor Solichin, SE.Sy, selaku Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Kami selaku manajer dan karyawan BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus memberikan pelayanan khususnya pada pembiayaan murabahah dengan sangat baik, karena kami sadar bahwa kualitas pelayanan adalah kunci utama keberhasilan sebuah BMT”<sup>48</sup>

---

<sup>47</sup> Zainul Arifin, *Memahami Bank Syariah*, Alvabet, Jakarta, 2009, hlm. 201.

<sup>48</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Nor Solichin, SE,Sy, selaku Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

Pernyataan tersebut dikuatkan dengan pernyataan Ibu Anik Kurniawati sebagai Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Kami melayani anggota secara umum maupun anggota pembiayaan murabahah dengan baik sesuai dengan standar operasional perusahaan BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus yang sudah ditetapkan. Karena tujuan utama kami adalah kepuasan anggota”.<sup>49</sup>

Anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus juga menyatakan hal yang sama bahwa kualitas pelayanan pembiayaan murabahah pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus sangat memuaskan karena saya mengajukan pembiayaan lalu pihak BMT berjanji paling tidak tiga hari pembiayaan sudah cair.<sup>50</sup>

Pelaksanaan pembiayaan murabahah sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu diawali dengan pihak anggota yang menyampaikan keinginannya untuk mengajukan pembiayaan murabahah dengan disertai alasan pengajuan, misalnya untuk beli motor agar mempermudah lalulintas berusaha.<sup>51</sup> Pernyataan tersebut dikuatkan dengan pernyataan Ibu Anik Kurniawati sebagai Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Pembiayaan murabahah pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus dilaksanakan sesuai dengan SOP atau Standar Operasional Perusahaan, dimana setelah anggota mengajukan pinjaman, karyawan akan mengajukannya kepada pihak manajer, kemudian pihak manajer dan marketing akan melakukan survey ke rumah anggota atau ke tempat anggota dengan disertai jaminan BPKB motor, mobil, sertifikat tanah dan lainnya”.<sup>52</sup>

---

<sup>49</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Anik Kurniawati selaku Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>50</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Yunita Sari selaku anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>51</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Nor Solichin, SE,Sy, selaku Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>52</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Anik Kurniawati selaku Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

Anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus juga menyatakan hal yang sama bahwa:

“Pelaksanaan pembiayaan murabahah sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu ada besaran pinjaman, ada besaran nisbahnya”.<sup>53</sup>

Kualitas yang memuaskan bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan, adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat yang luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah merupakan hal penting. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Nor Solichin, SE.Sy, sebagai Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Selama ini menurut hasil pengamatan, anggota sudah puas dengan pelayanan BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus karena kami selalu melayani dengan rendah hati, senyum, sapa dan lainnya. Namun demikian kami tetap berusaha lebih untuk memberi pelayanan semaksimal mungkin”.<sup>54</sup>

Pernyataan tersebut dikuatkan dengan pernyataan Ibu Anik Kurniawati sebagai Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bahwa:

“Anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus merasa puas pada kinerja BMT, hal tersebut kami peroleh dengan bertanya kepada anggota apakah sudah merasa puas pada pelayanan BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus. Jika merasa belum puas, maka kami akan bertanya pada hal apa ketidakpuasan tersebut”.<sup>55</sup>

Teori yang menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terbentuk adalah *the expextancy disconfirmation model*, yang mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli

---

<sup>53</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Siti Khoiriyah selaku anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>54</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Nor Solichin, SE.Sy, selaku Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>55</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Anik Kurniawati selaku Teller BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

tersebut. Anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus juga menyatakan hal yang sama bahwa:

“Saya puas dengan pelayanan BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus”.<sup>56</sup>

### C. Analisis

#### 1. Kualitas pelayanan pembiayaan murabahah pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus

Berdasarkan data penelitian, kualitas pelayanan merupakan wujud pemenuhan kebutuhan dan keinginan anggota serta ketepatan penyampaiannya dalam memenuhi harapan anggota. Kualitas pelayanan pembiayaan murabahah pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bisa diandalkan karena mampu memenuhi kebutuhan baik modal maupun dana konsumtif bagi anggotanya, pelayanannya ramah maka dapat dianalisis bahwa kualitas pelayanan pembiayaan murabahah pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus sangat baik, karena manajemen sadar bahwa kualitas pelayanan adalah kunci utama keberhasilan sebuah BMT. Karyawan melayani anggota secara umum maupun anggota pembiayaan murabahah dengan baik sesuai dengan standar operasional perusahaan BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus yang sudah ditetapkan. Karena tujuan utama BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus adalah kepuasan anggota. Pembiayaan murabahah pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bisa diandalkan karena mampu memenuhi kebutuhan baik modal maupun dana konsumtif bagi anggotanya. Para karyawan bersedia dan mau dalam memberikan pelayanan pembiayaan murabahah dengan cepat untuk memenuhi kebutuhan anggota. Manajemen yang terdiri dari bagian marketing, penagihan, manajer, teller melayani anggota dengan sepenuh hati dan peduli serta memberi perhatian secara individu kepada anggota dalam memberikan pelayanan pembiayaan murabahah.

---

<sup>56</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Yunita Sari selaku anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.



Ciri-ciri produk yang memenuhi permintaan pelanggan, kualitas yang lebih tinggi memungkinkan perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan, membuat produk laku terjual, dapat bersaing dengan pesaing, meningkatkan pangsa pasar dan volume penjualan, serta dapat dijual dengan harga yang lebih tinggi. Bebas dari kekurangan, kualitas yang tinggi menyebabkan perusahaan dapat mengurangi tingkat kesalahan, mengurangi pengerjaan kembali dan pemborosan, mengurangi pembayaran biaya garansi, mengurangi ketidakpuasan pelanggan, mengurangi inspeksi dan pengujian.

Perusahaan hendaknya mengetahui tentang karakteristik pelayanan dalam memenuhi kebutuhan konsumen melalui pelayanan. Karakteristik pelayanan meliputi tak berwujud, pelayanan memiliki sifat tidak dapat dilihat wujudnya, tidak dapat dirasakan atau dinikmati sebelum konsumen memilikinya. Sifat ini menunjukkan bahwa jasa tidak dapat dilihat, diraba, dirasa dan didengar. Menurut Kotler, karena jasa tidak berwujud maka untuk mengurangi ketidakpastian, para pembeli akan mencari tanda atau bukti dari mutu jasa. Mereka akan menarik kesimpulan mengenai mutu jasa dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol dan harga yang mereka lihat.<sup>57</sup>

Tidak dapat dipisahkan, pelayanan pada dasarnya dapat dihasilkan dan dirasakan pada waktu yang bersamaan, seandainya ingin diserahkan pada orang lain, maka akan tetap merupakan bagian dari pelayanan. Jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan melewati berbagai penjual dan kemudian baru dikonsumsi. Jika seseorang memberikan pelayanan, maka penyediannya merupakan bagian dari jasa itu. Baik penyedia maupun klien mempengaruhi hasil jasa.<sup>58</sup>

Bervariasi, pelayanan dapat menyesuaikan diri dengan kondisi atau keadaan yang sedang terjadi. Pelayanan bersifat fleksibel, di mana

---

<sup>57</sup> Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta, 2002, hal. 488.

<sup>58</sup> *Ibid*, hal. 490.

pelayanan dapat menyesuaikan kondisi berkaitan dengan siapa penyedia pelayanan, siapa penerima pelayanan dan dalam kondisi yang bagaimana pelayanan tersebut diberikan, sehingga pelayanan dapat terdiri atas banyak macam jenis didasarkan atas faktor kondisi.

Kualitas pelayanan pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus terdiri dari beberapa aspek yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan fasilitas fisik. Untuk penjelasan lebih lanjut akan dijabarkan pada bagian berikut:

a. Kehandalan

Berdasarkan data penelitian bahwa pembiayaan murabahah pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bisa diandalkan karena mampu memenuhi kebutuhan baik modal maupun dana konsumtif bagi anggotanya, misal ada yang ingin membeli sepeda motor tapi kekurangan dana, bisa mengajukan ke BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus agar bisa membeli motor tersebut.<sup>59</sup> Maka dapat dianalisis bahwa telah sesuai dengan teori Kotler dalam bukunya Manajemen Pemasaran yang menyatakan bahwa kehandalan berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat.

Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus juga menyatakan hal yang sama bahwa pembiayaan murabahah pada BMT Makmur Mandiri sangat handal karena mampu membantu saya mengembangkan sayap serta saya mampu menambah dagangan dengan adanya pinjaman tersebut.<sup>60</sup>

---

<sup>59</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Nor Solichin, SE,Sy, selaku Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

<sup>60</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Yunita Sari selaku anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

Dimensi *reliable* (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatNya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91:<sup>61</sup>

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا  
وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya : “dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat” (Q.S An Nahl:91).<sup>62</sup>

#### b. Daya Tanggap

Berdasarkan data penelitian bahwa para karyawan bersedia dan mau dalam memberikan pelayanan pembiayaan murabahah dengan cepat untuk memenuhi kebutuhan anggota, misal untuk membayar biaya masuk sekolah anaknya.<sup>63</sup> Maka dapat dianalisis bahwa telah sesuai dengan teori Kotler dalam bukunya Manajemen Pemasaran yang menyatakan bahwa daya tanggap berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas.

<sup>61</sup> Ridwan Aldursanie, *Kualitas Pelayanan Dalam Islam*, available on : <http://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam/>, diakses 6 desember 2016.

<sup>62</sup> Al Quran Surat An Nahl Ayat 91, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, Departemen Agama RI, PT. Toha Putra, Semarang, 1997, hal. 405.

<sup>63</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Nor Solichin, SE,Sy, selaku Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya.

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat.

c. Jaminan

Berdasarkan data penelitian bahwa pedoman utama sebagai manajemen BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus adalah baik, senyum, salam dan sapa kepada setiap anggota baik anggota yang datang ke kantor maupun anggota yang ada di pasar.<sup>64</sup> Maka dapat dianalisis bahwa

---

<sup>64</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Nor Solichin, SE,Sy, selaku Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

telah sesuai dengan teori Kotler dalam bukunya Manajemen Pemasaran yang menyatakan jaminan berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemah lembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa.

Dimensi *assurance* (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemah lembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. *Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemahlembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa.<sup>65</sup>

d. Empati

Berdasarkan data penelitian bahwa manajemen yang terdiri dari bagian marketing, penagihan, manajer, teller melayani anggota dengan sepenuh hati dan peduli serta memberi perhatian secara individu kepada anggota dalam memberikan pelayanan pembiayaan murabahah.<sup>66</sup> Maka dapat dianalisis bahwa telah sesuai dengan teori Kotler dalam bukunya Manajemen Pemasaran yang menyatakan bahwa empati berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara

---

<sup>65</sup> Ridwan Aldursanie, *Kualitas Pelayanan Dalam Islam*, available on : <http://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam/>, diakses 6 desember 2016.

<sup>66</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Nor Solichin, SE,Sy, selaku Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

individu kepada konsumen. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik.

Dimensi *empathy* (empati) berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga. Kediaan memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan lembaga. Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas konsumen.<sup>67</sup>

e. Fasilitas fisik

Berdasarkan data penelitian bahwa fasilitas fisik BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus seperti terlihat yaitu adanya area parkir yang memadai, adanya kursi tunggu di dalam kantor, adanya meja teller yang selalu siap membantu setiap permasalahan anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus maupun masyarakat yang ingin mengetahui secara pasti kegiatan usaha BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus.<sup>68</sup> Maka dapat dianalisis bahwa telah sesuai dengan teori Kotler dalam bukunya Manajemen Pemasaran yang menyatakan bahwa bukti fisik dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan

---

<sup>67</sup> *Ibid.*

<sup>68</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Nor Solichin, SE,Sy, selaku Manajer BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pada tanggal 22 Desember 2016.

sarana prasarana lainnya. Dimensi *tangibles* (bukti fisik) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan.

## **2. Kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pembiayaan murabahah BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus**

Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan anggota merupakan tingkatan dimana kinerja BMT sesuai dengan harapan anggota, produk yang ditawarkan BMT harus berkualitas, dalam rangka menciptakan kepuasan anggota. Kepuasan nasabah BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus sudah optimal karena manajemen selalu melayani dengan rendah hati, senyum, sapa dan lainnya. Namun demikian manajemen tetap berusaha lebih untuk memberi pelayanan semaksimal mungkin. Anggota berminat menggunakan produk pembiayaan murabahah karena mampu memenuhi kebutuhan anggota dalam hal pendanaan untuk kegiatan usaha maupun untuk kebutuhan diluar usaha. Dengan anggota mengajak temannya atau mengajak saudaranya untuk menjadi anggota BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus pasti anggota mengatakan sesuatu tentang kebaikan pelayanan maupun kebaikan produk pembiayaan murabahah pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus.

Konsumen tidak akan berhenti hanya sampai proses konsumsi saja di dalam suatu proses keputusan. Konsumen akan melakukan proses evaluasi terhadap konsumsi yang telah dilakukannya. Inilah yang disebut sebagai evaluasi alternatif pasca pembelian atau pasca pembelian atau pasca konsumsi. Proses ini bisa juga disebut sebagai proses evaluasi alternatif tahap kedua. Hasil dari proses evaluasi pasca konsumsi adalah konsumen puas atau tidak puas terhadap konsumsi produk atau merek yang telah dilakukannya. Setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa, konsumen

akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap produk atau jasa yang dikonsumsinya. Kepuasan akan mendorong konsumen membeli dan mengkonsumsi ulang produk tersebut.

Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Dalam pendekatan TQM, kualitas ditentukan oleh pelanggan. Oleh karena itu hanya dengan memahami proses dan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai makna kualitas. Semua usaha manajemen dalam TQM diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu terciptanya kepuasan pelanggan. Apa pun yang dilakukan manajemen tidak akan ada gunanya bila akhirnya tidak menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan.<sup>69</sup>

Menurut Wickof, kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam hal ini ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Pada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.<sup>70</sup>

Pelanggan mengkonsumsi produk, baik barang maupun jasa, karena didorong oleh berbagai motif. Motif tersebut bersifat rasional, selektif dan emosional. Lebih dominan mana sifat yang mendorong pelanggan untuk mengkonsumsi, tergantung oleh kebiasaan membeli (*buying habit*) yang

---

<sup>69</sup>Tjiptono dan Diana, *Op. Cit.*, hal. 101.

<sup>70</sup> Teuku Aliansyah, dkk, Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, *Jurnal Manajemen*, Pascasarjana Universitas Syiah Kuala, Volume 1, No. 1, November 2012, hal. 38.



berasal dari pelanggan itu sendiri. Motif pembelian dalam pendekatan syariah perlu Q.S Al Furqan ayat 67 sebagai berikut :<sup>71</sup>

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا ﴿٦٧﴾

Artinya : “ Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian” (Q.S Al Furqan:67).<sup>72</sup>

Lebih lanjut mari kita perhatikan QS Al Israa ayat 26 sebagai berikut:

وَأْتِ ذَا الْقُرْبَىٰ حَقَّهُ وَالْمِسْكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَلَا تُبَذِّرْ تَبْذِيرًا ﴿٢٦﴾

Artinya : “Dan berikanlah kepada keluarga-keluarga yang dekat akan haknya, kepada orang miskin dan orang yang dalam perjalanan dan janganlah kamu menghambur-hamburkan (hartamu) secara boros”.(QS Al Israa:26).<sup>73</sup>

Berdasarkan hasil penelitian, dengan adanya pelayanan dari BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus mampu mencapai kepuasan anggota, sesuai dengan tujuan setiap pemasaran yaitu mewujudkan kepuasan bagi anggota. Karena anggota puas terhadap pelayanan BMT, maka anggota akan lebih intensif dalam menggunakan produk pembiayaan BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus. Kualitas pelayanan BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus menurut manajemen sudah optimal karena pelayanan manajemen bisa diandalkan, karyawan memiliki kepedulian yang tinggi terhadap anggota, karyawan bersedia memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, karyawan mau menerima masukan dari anggota sehingga hal tersebut mampu meningkatkan kepuasan anggota, hal tersebut terlihat dengan anggota yang berminat menggunakan produk BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus anggota merekomendasikan

<sup>71</sup> Buchari Alma dan Priansa, *Manajemen Bisnis Syari'ah*, Alfabeta, Bandung, 2014, hal. 129.

<sup>72</sup> Al Quran Surat Al Furqan ayat 62, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, Departemen Agama RI, PT. Toha Putra, Semarang, 1997, hal. 447.

<sup>73</sup> Al Quran Surat Al Israa ayat 26, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, Departemen Agama RI, PT. Toha Putra, Semarang, 1997, hal. 156.

produk pembiayaan murabahah kepada orang lain serta anggota yang mengatakan sesuatu tentang kebaikan BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus.

Pada ketetapan Fatwa Dewan Syari'ah Nasional NO.04/DSNMUI/IV/2000 Majelis Ulama Indonesia menjelaskan ketentuan umum tentang murabahah dalam lembaga keuangan Syariah yaitu mengenai:<sup>74</sup>

- 1) Lembaga keuangan Syariah dan anggota harus melakukan akad murabahah yang bebas riba.
- 2) Barang yang diperjualbelikan tidak diharamkan oleh syariat Islam.
- 3) Lembaga keuangan Syariah membiayai sebagian atau seluruh harga pembelian barang yang telah disepakati kualifikasinya.
- 4) Lembaga keuangan Syariah membeli barang yang diperlukan anggota atas nama lembaga keuangan Syariah sendiri, dan pembelian ini harus sah dan bebas riba
- 5) Lembaga keuangan Syariah harus menyampaikan semua hal yang berkaitan dengan pembelian, misalnya jika pembelian dilakukan secara utang
- 6) Lembaga keuangan Syariah kemudian menjual barang tersebut kepada anggota (pemesan) dengan harga jual senilai harga beli plus keuntungan. Dalam kaitan ini lembaga keuangan Syariah harus memberitahu secara jujur harga pokok barang kepada anggota berikut biaya yang diperlukan
- 7) Anggota membayar harga barang yang telah disepakati tersebut pada jangka waktu tertentu yang telah disepakati
- 8) Untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan atau kerusakan akad tersebut, pihak lembaga keuangan Syariah dapat mengadakan perjanjian khusus dengan anggota

---

<sup>74</sup> Fatwa Dewan Syari'ah Nasional NO.04/DSNMUI/IV/2000 Majelis Ulama Indonesia, ketentuan umum tentang murabahah dalam lembaga keuangan Syariah.

- 9) Jika lembaga keuangan Syariah hendak mewakili kepada anggota untuk membeli barang dari pihak ketiga, akad jual beli murabahah harus dilakukan setelah barang, secara prinsip menjadi milik lembaga keuangan Syariah.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa:<sup>75</sup>

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ

Artinya : *“Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.”* (Qs. Ali Imran: 159)

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”* (Q.S Al Baqarah:267).<sup>76</sup>

Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas

<sup>75</sup> Ridwan Aldursanie, *Kualitas Pelayanan Dalam Islam*, available on : <http://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam/>, diakses 6 desember 2016.

<sup>76</sup> Al Quran Surat Al Baqarah ayat 267, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, Departemen Agama RI, PT. Toha Putra, Semarang, 1997, hal. 56.

ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat.

Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan lemah lembut maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. *Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan lemahlembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa.<sup>77</sup>

---

<sup>77</sup> Ridwan Aldursanie, *Kualitas Pelayanan Dalam Islam*, available on : <http://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam/>, diakses 6 desember 2016.