

BAB IV

PELAYANAN BMT AS-SALAM DAN KEPUASAN ANGGOTA

A. Gambaran Umum BMT As-Salam Demak

1. Sejarah Berdiri BMT As-Salam Demak

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) adalah sebuah lembaga keuangan mikro syariah yang visinya adalah menjadi bagian dari kegiatan-kegiatan *Maal* (harta sosial) yang orientasinya kepada kegiatan sosial, baik produktif maupun konsumtif (penghimpunan dan pemberdayaan ZIS-Zakat, Infaq, Shadaqah). Selain itu, visi bisnis BMT yaitu yang orientasi kegiatannya lebih kepada profit (keuntungan) dengan sistem bagi hasil sehingga dapat menumbuhkembangkan usaha mikro dan kecil dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin.

Lingkup kerja BMT adalah dari sisi sosial dan bisnis syariah. Sisi sosial yaitu penghimpunan dana ZIS yang diperuntukkan bagi delapan asnaf pembangunan fasilitas umum, dan kegiatan-kegiatan sosial. Sementara itu, sisi bisnis syariahnya yaitu pengembangan usaha kecil menengah baik produktif maupun konsumtif dengan menggunakan transaksi akad-akad syariah.

Seperti yang jamak kita ketahui, banyak BMT berdiri karena merupakan aspirasi masyarakat kecil yang ingin mendapatkan kesetaraan kelayakan hidup dan ekonomi sehingga kehadiran BMT sangatlah mendukung pengusaha-pengusaha kecil yang berada di pedesaan, di perkampungan kota atau pun di pasar-pasar tradisional. Hal ini terdorong karena banyak perbankan syariah, instansi-instansi besar, baik pemerintah maupun swasta, yang kurang perhatian dalam membantu permodalan untuk usaha kecil. Banyak pedagang kecil tidak bisa mendapatkan modal karena tidak adanya sistem usaha yang baik, manajemen laporan keuangan yang kurang terkontrol, legalitas usaha yang belum ada, serta surat berharga lainnya untuk dijadikan agunan (jaminan) pinjaman modal usaha. Sementara, kalau kita lihat lebih dalam, pedagang-pedagang kecil sangat berpotensi dalam mengembangkan usahanya dengan

resiko kerugian kecil dan kesadaran untuk membayar cukup baik melalui pembinaan-pembinaan dan dengan konsep kekeluargaan yang profesional.

Berangkat dari sebuah kerinduan untuk berjuang fisabilillah, memberdayakan ekonomi ummat, dengan merujuk pada sabda Nabi bahwa sebaik baik manusia adalah yang bisa memberi manfaat pada orang lain, dari itulah keinginan untuk bisa membantu sesama adalah tujuan dan harapan yang melatarbelakangi berdirinya sebuah Koperasi BMT As Salam.

Dengan belajar dari Koperasi-koperasi lain dan dengan pembinaan dan bimbingan dari Kantor Koperasi dan UKM , maka Koperasi Serba Usaha (KSU) BMT As salam dapat berdiri dengan keanggotaan masyarakat sekitar, dan tepatnya pada tanggal 28 Oktober 2004 Koperasi Serba Usaha (KSU) BMT As Salam mendapat legimitasi dari Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Demak dengan SK Nomor : 68/BH.Kop.11-03/X/2004 dengan nama KSU As Salam yang berkedudukan di Desa Mangunrejo 01/01 Kecamatan Kebonagung Kabupaten Demak

Koperasi Serba Usaha (KSU) BMT Assalam terletak di Desa Mangunrejo RT. 01/01 Kecamatan Kebonagung Kabupaten Demak. Berada di Jalan Raya Demak – Godong km. 1 Godong. BMT Assalam berdiri tahun 2004 dengan menggunakan gedung atau tempat yang masih sederhana. Dengan kemajuan yang begitu pesat, maka pada tahun 2011 telah dibangun gedung baru bertingkat dengan fasilitas standar nasional sebagai lembaga keuangan yang mampu memberikan pelayanan prima bagi masyarakat.

BMT Assalam memberikan banyak pelayanan bagi masyarakat khususnya bidang keuangan syariah yaitu berupa Assiba, Simjaka, Tarissa dan kerja sama dengan Departemen Agama dalam pelaksanaan Tabungan Haji dan pendaftaran haji selain itu juga membuka Loker PLN dan masih banyak lagi pelayanan yang diberikan. Dengan perkembangan zaman dan teknologi yang begitu cepat BMT Assalam dalam melaksanakan kegiatan dan transaksi sehari-hari tidak lagi memakai program manual tetapi sudah menggunakan jaringan internet dan memakai program keuangan dari PT.USSI Bandung yang telah diakui dunia

keuangan secara nasional. Hal ini mampu mempermudah dan mempercepat pelaksanaan transaksi keuangan yang terjadi di BMT Assalam.

2. Keanggotaan

Anggota dan calon anggota BMT As-Salam Demak sampai sekarang bulan Desember 2016 adalah :

Anggota	: 1.956
Calon Anggota	: 3.787
Jumlah	: 5.743

3. Visi dan Misi

1) Visi

Terwujudnya Koperasi Serba Usaha yang mandiri, syari'ah dan tangguh dengan berlandaskan amanah dalam memberdayakan ekonomi umat sebagai sarana pengabdian terhadap Allah SWT

2) Misi

- a. Upaya untuk mewujudkan VISI, Koperasi Serba Usaha BMT Assalam melakukan aktifitas sebagai berikut :
 - a. Mengajak seluruh potensi yang ada dalam masyarakat dengan tanpa membedakan suku,ras,golongan dan agama, agar mereka dapat bersama-sama, bersatu padu dan beritikad baik dalam membangun ekonomi kerakyatan secara bergotong royong dalam bentuk koperasi.
 - b. Membantu para pedagang kecil dan menengah didalam mobilisasi permodalan demi kelancaran usaha sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan mereka.
 - c. Turut membantu pembangunan ekonomi dan menunjang pelaksanaan kegiatan usaha secara aktif dengan mengajak mitra usaha lainnya baik BUMN, swasta, perbankan maupun gerakan koperasi lainnya.

4. Komitmen

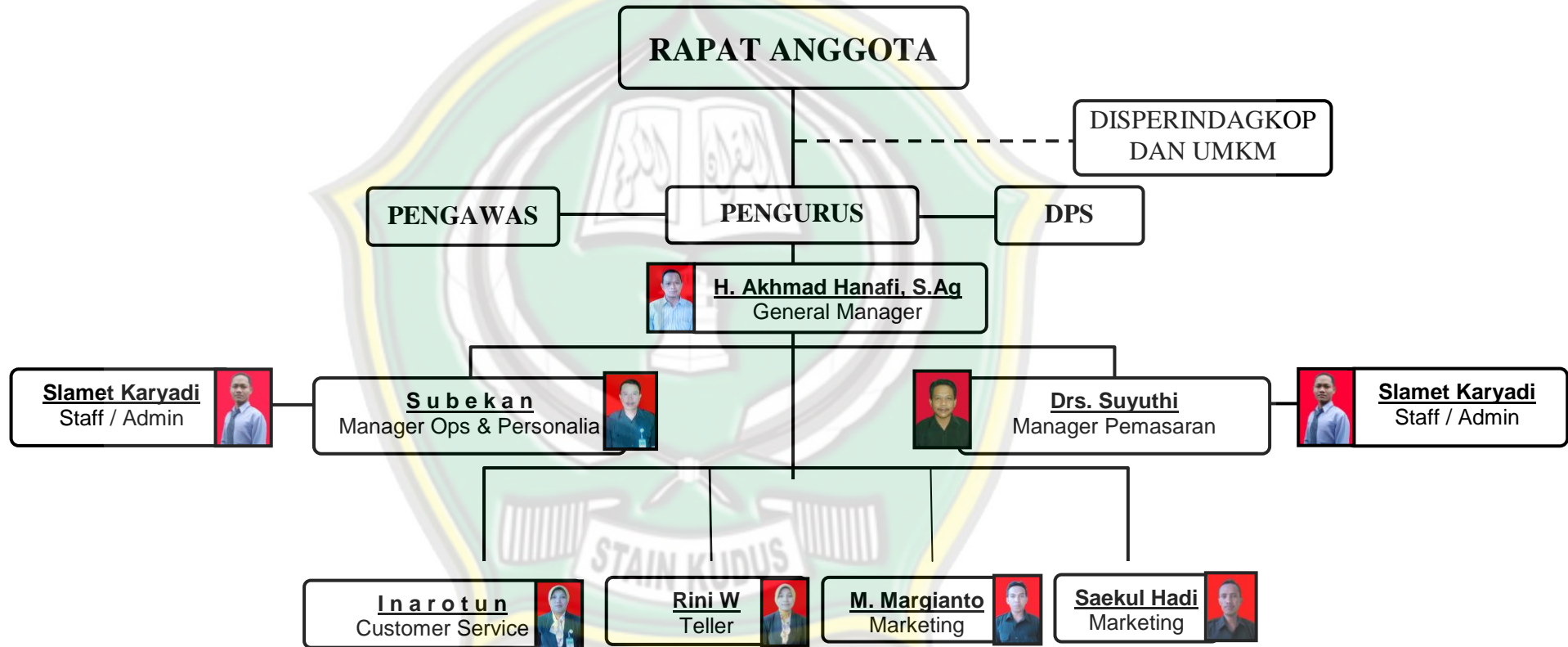
1. Tumbuh dan berkembangnya Aset.
2. Memperluas Jaringan.
3. Memakmurkan karyawan
4. Memberikan manfaat kepada anggota / Nasabah yang sebesar-besarnya.
5. Bertekad untuk meningkatkan dan mengembangkan disiplin ilmu.
6. Memberikan pelayanan yang terbaik.¹



¹ Dokumentasi BMT As-Salam Demak, Dikutip pada tanggal 14 Desember 2016.

5. Struktur Organisasi

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BMT As Salam Demak
Tahun 2016



6. Ruang Lingkup Produk

BMT AS-SALAM mempunyai beberapa produk antara lain : produk simpanan (funding), produk pembiayaan (leanding). Selain itu BMT AS-SALAM juga mempunyai layanan dan jasa keuangan seperti :

a. Produk Simpanan meliputi :

1) Simpanan Tarissa (Tabungan Harian As-salam)

- a) Simpanan Tarissa adalah simpanan tabungan harian as-salam dengan sistem mudharabah (bagi hasil) yang diperuntukan bagi perorangan maupun lembaga dengan maksud investasi, keamanan maupun perencanaan keuangan masa depan.
- b) Pembukaan rekening dapat dilakukan dengan mendaftar menjadi anggota baru dengan menyetor biaya pendaftaran sebesar Rp. 10.000.
- c) Penyetoran dan penarikan dapat dilakukan kapan saja sesuai dengan jam kerja kantor.
- d) Penyetoran dapat dilakukan oleh siapapun dan penarikan hanya boleh dilakukan oleh pemegang kuasa rekening tabungan.
- e) Pemilik rekening simpanan Tarissa memperoleh buku tabungan yang dapat dijadikan bukti transaksi dan bukti kepemilikan rekening.
- f) Dana yang terhimpun akan disalurkan dalam bentuk pembiayaan usaha produktif yang halal maupun sektor riil BMT.
- g) BMT AS-SALAM memberikan imbalan berupa bagi hasil kepada seluruh nasabah simpanan dari pendapatan BMT dalam satu bulan.
- h) Perhitungan besaran imbalan atau bagi hasil ditentukan dari laba kotor BMT (*revenue sharing*) yang bersumber dari pendapatan bagi hasil pembiayaan, margin pembiayaan dan sektor riil BMT dan didasarkan pada saldo rata-rata harian dibukukan pada setiap akhir bulan.

2) Simpanan Assiba (As-salam Simpanan Berjangka/Deposito)

Simpanan Assiba adalah simpanan As-salam Berjangka atau wadiah dana titipan yang di manfaatkan untuk menyalurkan dana kepada

usaha produktif atau pihak yang membutuhkan dana dengan sistem mudharabah (bagi hasil) ada beberapa jangka waktu yang diberikan ada 3 bulan, 6 bulan, 8 bulan, 12 bulan, atau 24 bulan.

- a) Simpanan Assiba adalah simpanan berjangka dengan akad Mudharabah (bagi hasil) yang diperuntukan bagi perorangan maupun lembaga untuk maksud investasi, keamanan maupun perencanaan keuangan kedepannya.
- b) Yang dapat menjadi penabung investasi Assiba adalah anggota dan calon anggota.
- c) Pembayaran bagi hasil dilakukan setiap bulan sekali.
- d) Invetasi Assiba tidak bisa ditarik kecuali pada jangka waktu tertentu sesuai dengan isi perjanjian.

3) Simpanan Haji

Simpanan haji adalah tabungan anggota pada koperasi dengan akad Mudharabah Al- Mutlaqoh diperuntukkan yang telah berniat untuk menunaikan ibadah haji ke tanah suci. Syarat dan ketentuan membuka rekening simpanan adalah dengan mengisi aplikasi pembukaan rekening simpanan dan melampirkan identitas diri. Simpanan untuk keperluan ibadah haji penarikan dapat dilakukan menjelang keberangkatan Haji, dengan setoran awal minimal Rp. 100.000 dan setoran selanjutnya minimal Rp. 50.000

4) Dana Talangan Haji

Dana talangan haji adalah pinjaman dari Lembaga Keuangan Syari'ah kepada nasabah untuk menutupi kekurangan dana, guna memperoleh kursi haji pada saat pelunasan BPIH (Biaya Perjalanan Ibadah Haji). Nasabah wajib mengembalikan sejumlah uang yang dipinjam itu dalam jangka waktu tertentu. Kemudian lembaga keuangan syariah ini menguruskan pembiayaan BPIH berikut berkas-berkasnya sampai nasabah tersebut mendapatkan kursi haji tersebut.

b. Produk pembiayaan meliputi :

1) Pembiayaan Mudharabah (bagi hasil)

BMT AS-SALAM membuka produk mudharabah dengan ketentuan sebagai berikut :

- a) Penggunaan pembiayaan hal ini adalah untuk kebutuhan usaha produktif yang diprioritaskan pada sektor perdagangan, home industry dan jasa.
- b) Dalam pembiayaan ini BMT berlaku sebagai pemilik modal dan anggota sebagai pelaksana usaha.
- c) Keuntungan yang diperoleh BMT adalah sebagai hasil.
- d) Pembiayaan ini bersifat trusty financing (kepercayaan penuh) dimana BMT memberikan kepercayaan bagi anggota untuk mengelola dana yang direalisasikan.
- e) Untuk memastikan anggota menjalankan usaha dengan baik, pembiayaan ini wajib disertai dengan agunan berupa BPKB atau sertifikat.
- f) BMT tidak mengintervensi pengelolaan usaha yang dijalankan oleh anggota.
- g) BMT dan anggota melakukan transaksi bagi hasil sesuai kesepakatan nisbah kedua pihak dengan prinsip bagian terbesar adalah bagian mudhorib atau anggota.
- h) Proses bagi hasil dilakukan selama modal dari BMT AS-SALAM masih ada pada anggota, sehingga jika anggota melunasi kewajiban sebelum jangka waktu yang disepakati bersama maka BMT hanya mengambil hak bagi hasil sampai pada bulan berikutnya.
- i) Pengembalian pokok pembiayaan dan bagi hasil disesuaikan karakteristik usaha yang dijalankan, berupa angsuran maupun jatuh tempo.
- j) Apabila terjadi kerugian bukan atas kelalaian anggota maka kerugian dalam bentuk uang ditanggung oleh BMT sedangkan anggota

menanggung kerugian atas kelalaian yang dilakukannya dalam bentuk kehilangan usaha dan nama baik.

- k) Pengajuan pembiayaan wajib didahului dengan registrasi anggota dan membuka simpanan wajib pembiayaan.
- l) Realisasi pembiayaan akan dikenakan biaya administrasi tergantung dari jumlah pinjaman yang dilakukan. Misalnya jika meminjam uang 5.000.000,00, ada beban CR 1% dan biaya administrasi sebesar 2%.

Perinciannya sebagai berikut :

$$\text{CR} = 5.000.000, \times 1\% = 50.000$$

$$\text{Adm} = 50.000 \times 2 = 100.000.$$

Jadi, biaya administrasinya adalah : 100.000 + 50.000 yaitu 150.000.

2) Murabahah (jual beli)

BMT AS-SALAM membuka produk Murabahah dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Pembiayaan ini merupakan pembiayaan dengan sistem jual beli dimana BMT selaku penjual dan anggota sebagai pembeli, produk ini dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan barang untuk modal maupun untuk konsumsi.
- b) Sasaran produk ini adalah penawaran barang-barang produksi bagi para pelaku usaha dan barang konsumsi atau perabot.
- c) Untuk menjamin kepastian pembiayaan maka wajib disertakan agunan dalam setiap pengajuan berupa BPKB, sertifikat maupun barang itu sendiri.
- d) Pengajuan pembiayaan didahului dengan registrasi anggota dan membuka simpanan wajib pembiayaan.
- e) Harga jual BMT kepada anggota adalah harga dasar barang ditambah dengan margin keuntungan BMT. Besarnya ditentukan oleh BMT dan anggota dalam negosiasi, sehingga antara satu anggota dengan yang lain bisa jadi berbeda.

3) Pembiayaan Al-Qardh

- a) Peminjam Qardh, sebagai produk pelengkap untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak, atau untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan lainnya yang tidak bersifat komersial. Qardh diberikan dengan jangka waktu yang sangat pendek. Sumber dana pinjaman qardh ini diperoleh dari modal BMT AS-SALAM sendiri. Penyajian pinjaman qardh ini dilakukan dalam aktiva lain-lain.
- b) Al-Qurdhu Hasan, untuk memenuhi kebutuhan bersifat sosial. Sumber dana diperoleh dari dana ekstern dan bukan berasal dari dana BMT AS-SALAM sendiri. Melainkan dari dana kebajikan seperti infaq, sodaqoh, zakat dll.

4) Layanan

- a) Tagihan layanan umum seperti PLN, PAM.
- b) Isi ulang pulsa handphone seperti : Simpati, Kartu AS, XL, Prabayar, Mentari, StarOne, IM3, Fren, Asia, Flexi, Trendy, Smart, HEPI, 3 dan Axis.²

B. Deskripsi Data dan Pembahasan Penelitian

1. Analisis Kualitas Pelayanan di BMT As-Salam dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota

Penelitian ini menggunakan ilmu bantu yang digunakan dalam penelitian ini adalah sosiologi menurut pandangan Max Weber. Sosiologi menurut pandangan Max Weber adalah suatu ilmu yang mempelajari tindakan sosial. Tidak semua tindakan manusia dapat dianggap sebagai tindakan sosial. Suatu tindakan hanya dapat disebut tindakan sosial apabila tindakan tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan perilaku orang lain dan berorientasi pada perilaku orang lain.³

Dengan kata lain, sosiologi mempelajari tingkah laku manusia sebagai anggota masyarakat, tidak sebagai individu yang terlepas dari kehidupan

² Dokumentasi BMT As-Salam Demak, Dikutip pada Rabu 30 November 2016.

³ Peter Beilharz, *Teori-Teori Sosial*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2003, hlm.367.

masyarakat. Salah satu sifat manusia adalah sebagai makhluk sosial disamping sebagai makhluk individual. Sebagai makhluk individual manusia mempunyai dorongan atau motif untuk mengadakan hubungan dengan orang lain. Dengan adanya dorongan tersebut, pihak manajer dan karyawan BMT As-Salam mempunyai dorongan untuk menjalin hubungan dengan anggotanya melalui pelayanan yang diberikan. Dengan adanya hubungan tersebut maka akan terjadi suatu interaksi.

Interaksi sosial merupakan kunci dari semua kehidupan sosial karena tanpa interaksi sosial, tak akan mungkin ada kehidupan bersama. Interaksi sosial merupakan hubungan-hubungan sosial yang dinamis yang menyangkut hubungan antara orang-orang perorangan, antara kelompok-kelompok manusia, maupun antara orang perorangan dengan kelompok manusia. Apabila dua orang bertemu, interaksi sosial dimulai pada saat itu mereka saling menegur, berjabat tangan, saling berbicara, dan seterusnya untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Interaksi sosial antara kelompok-kelompok manusia terjadi pula di dalam lembaga keuangan mikro syari'ah BMT As-Salam Demak. Interaksi tersebut lebih mencolok ketika terjadi pembenturan antara kepentingan anggota BMT As-Salam dengan karyawan BMT As-Salam dalam melakukan suatu pelayanan.

Interaksi sosial juga terjadi apabila adanya kontak sosial dan komunikasi. Kontak sosial merupakan suatu hubungan badaniah, karena orang dapat mengadakan hubungan dengan pihak lain tanpa menyentuhnya. Kontak sosial merupakan tahap pertama terjadinya suatu interaksi, perlu dicatat bahwa terjadinya suatu kontak tidaklah semata-mata tergantung dari tindakan, tetapi juga tanggapan terhadap tindakan tersebut. Suatu kontak dapat pula bersifat primer atau sekunder. Kontak primer terjadi apabila yang mengadakan hubungan langsung bertemu dan berhadapan muka, sebaliknya kontak yang sekunder memerlukan suatu perantara.

Komunikasi merupakan tafsiran pada perilaku orang lain (yang berwujud pembicaraan, gerak-gerak badaniah atau sikap), perasaan-perasaan apa yang ingin disampaikan oleh orang tersebut. Orang yang bersangkutan kemudian memberikan reaksi terhadap perasaan yang ingin disampaikan oleh orang lain

tersebut. Dengan adanya komunikasi tersebut, sikap-sikap dan perasaan-perasaan suatu kelompok manusia atau orang-perseorangan dapat diketahui oleh orang lainnya. Dengan demikian, interaksi sosial akan terjadi apabila adanya kontak sosial dan komunikasi sosial.⁴

Berdasarkan penjelasan tersebut apabila dihubungkan dengan BMT As-Salam dapat diartikan bahwa, interaksi sosial merupakan tindakan berupa serangkaian usaha-usaha dan aktivitas yang dijalankan oleh Baitul Maal wat Tamwil (BMT) As-Salam Demak yang mempunyai dorongan untuk menjalin hubungan dengan anggotanya melalui kualitas pelayanan yang diberikannya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa bahwa manajer dan karyawan BMT As-Salam berinteraksi dengan melakukan kontak sosial dan komunikasi sosial dengan anggotanya melalui pelayanan yang diberikan.

Untuk meningkatkan kepuasan anggota, BMT As-Salam dalam memberikan pelayanan menerapkan 5 aspek, yaitu :

a. Aspek bukti fisik (*tangible*) di bagian pelayanan BMT As-Salam

Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan anggotanya. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatkan kualitas pelayanan karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada anggotanya dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan.

Bukti fisik ini berkaitan dengan penampilan karyawan di BMT As-Salam Demak. Untuk menunjukkan sikap profesional seseorang, mungkin yang terpenting adalah pada masalah pakaian yang dikenakan. Pertama, dalam mengenakan pakaian sebaiknya kenakan pakaian kerja yang dengan rapi, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan perusahaan bila ada.⁵

⁴ Soerjano Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar, Op.Cit.*, hlm.58-61.

⁵ *Ibid*, hlm.35.

Sebagaimana yang telah diungkapkan diatas terkait dengan penampilan karyawan di BMT As-Salam Demak sama seperti halnya dengan apa yang diungkapkan oleh Ibu Eva selaku anggota BMT As-Salam mulai tahun 2015 hingga sekarang berpendapat bahwa penampilan karyawan di BMT As-salam Demak sudah rapi mbak, pakaian yang digunakan sudah disesuaikan dengan hari kerjanya. Jadi, adanya keseragaman dalam berpenampilan.⁶

Sama halnya dengan Bapak H.Sunaryo yang sudah menjadi anggota selama 3 tahun terakhir mengatakan bahwa cukup rapi mbak, selama saya datang ke BMT As-Salam saya lihat pakaian yang dikenakan cukup rapi dan adanya kesamaan dalam memakai pakaian antara karyawan yang satu dengan yang lainnya. Walaupun dilihat secara fisik penampilannya berbeda dengan penampilan karyawan yang ada di bank-bank besar tetapi penampilan karyawan di BMT As-Salam disesuaikan seperti mereka sehingga tidak terlihat jauh berbeda. Sehingga penampilan karyawan BMT As-Salam sudah dikatakan cukup baik mbak, itu menurut saya mbak.⁷ Hal senada juga dikatakan oleh Ibu Dwi selaku anggota BMT As-Salam selama 2 tahun bahwa penampilannya saya rasa sudah baik mbak, pakaian yang dikenakan juga sudah sesuai dengan standar.⁸

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa penampilan karyawan BMT As-Salam sudah cukup rapi hal itu dibuktikan dengan pengungkapan soal adanya keseragaman dalam berpakaian untuk setiap harinya yang sudah sesuai dengan kebijakan di BMT As-Salam. Bapak Subekan selaku manajer operasional dan personalia di BMT As-Salam, mengatakan bahwa untuk penampilan semua karyawan BMT As-Salam sudah saya atur dan saya sesuaikan mbak untuk setiap harinya. Karena penampilan merupakan hal yang penting untuk diperhitungkan mengingat BMT As-Salam bergerak dalam bidang jasa keuangan. Yang saya ketahui penampilan ternyata merupakan hal yang utama yang dilihat

⁶ Wawancara dengan Ibu Eva, 14 Desember 2016.

⁷ Wawancara dengan Bapak H.Sunaryo, 02 Desember 2016.

⁸ Wawancara dengan Ibu Dwi, 12 Desember 2016.

oleh masyarakat maupun anggota dalam menilai profesional tidaknya karyawan mbak. Jadi menjaga standar dalam berpenampilan adalah suatu keharusan.⁹

Hal tersebut sesuai dengan bukunya Hermawan Kertajaya yang berjudul “Service Operation” untuk menjadi seorang profesional, penampilan sangatlah penting baik bagi diri sendiri maupun bagi perusahaan. Kemampuan untuk berpenampilan dan bersikap secara baik dan benar dalam memberikan pelayanan mampu menciptakan ekspektasi anggotanya sebelum bertransaksi maupun setelah terjadi proses transaksi. Suatu perusahaan dengan orientasi pelanggan akan mengedepankan ekspektasi pelanggan sejak pertama kali terjadi kontak sampai pelanggan mendapat layanan hingga selesai melakukan transaksi dan juga untuk pertemuan-pertemuan berikutnya.¹⁰

Tidak hanya mencakup penampilan karyawan, bukti fisik (*tangible*) juga mencakup mengenai fasilitas yang diberikan oleh BMT As-Salam untuk anggotanya selama proses transaksi dilakukan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (*tangible*) BMT As-Salam memiliki luas ruang $6 \times 4 \text{m}^2$ untuk kapasitas jumlah karyawan yang memberikan pelayanan 3 orang. Ruangan pelayanan terdapat 2 meja pelayanan, mesin penghitung uang, 2 komputer, televisi, dan 1 set kursi panjang yang diperuntukan bagi anggota yang sedang menunggu giliran mendapatkan layanan.

Terkait dengan sarana ruang tunggu di BMT As-Salam, Bapak Gutoyo selaku anggota BMT As-Salam mulai tahun 2007 hingga sekarang mengatakan masih kurang mbak, belum tersedianya kursi yang banyak. Jadi, ketika transaksi dilakukan bersama-sama yang lainnya berdiri untuk mendapatkan giliran melakukan transaksi karena jumlah kursinya hanya muat untuk 2 orang, sedangkan kondisi ruangnya juga kurang dingin

⁹ Wawancara dengan Bapak Subekan, 30 November 2016.

¹⁰ Hermawan Kertajaya, *Op.Cit.*, hlm.28-29.

mbak.¹¹ Ibu Dwi juga menyatakan bahwa masih kurang mbak, jumlah kursi diruang tunggu yang masih kurang. Kondisi ruangnya juga masih sempit sehingga tidak ada jarak antara ruang tunggu dengan meja pelayanan dan kondisi ruangnya masih belum terasa dinginnya.¹²

Hal ini dipertegas oleh Mbak Rini selaku karyawan BMT As-Salam, menyatakan bahwa kalau untuk sarana dan prasarana anda juga bisa melihat sendiri disini, menurut saya sarana dan prasarananya belum memadai dalam memberikan pelayanan yang optimal dapat dilihat dari kursi diruang tunggu yang masih sangat minim dan ruangan yang sangat terbatas. Kami sudah mengusahakan pengadaan barang namun sampai saat ini belum dilakukan.¹³

Mengenai kelengkapan peralatan serta sarana ruang tunggu belum lengkap khususnya untuk kursi diruang tunggu, jarak antara ruang tunggu dengan meja pelayanan yang sangat dekat sekali sehingga tidak ada kesan privasi, sarana informasi seperti brosur mengenai produk-produk BMT As-Salam yang belum tersedia, belum adanya nomor antrian, fasilitas penunjang seperti mesin foto copy belum tersedia dan penggunaan genset saat listrik mati belum dioptimalkan.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa pihak manajer BMT As-Salam belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada anggotanya seperti masih sedikitnya kursi diruang tunggu, kurangnya pendingin ruangan AC (*Air Conditioner*). Sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya anggota tidak dapat mendapatkan pelayanan.

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa BMT As-Salam khususnya di bagian pelayanan masih perlu adanya peningkatan fasilitas

¹¹ Wawancara dengan Bapak Gutoyo, 7 Desember 2016.

¹² Wawancara dengan Ibu Dwi, 12 Desember 2016.

¹³ Wawancara dengan Mbak Rini, 30 November 2016.

fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai demi meningkatkan pelayanan dalam bertransaksi.

b. Aspek keandalan (*realibility*) di bagian pelayanan BMT As-Salam

Semakin tingginya kebutuhan anggota akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut karyawan untuk cekatan dalam bekerja. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Keandalan disini merupakan sejauh mana para karyawan dapat secara cepat, tepat dan kecermatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada anggotanya.

Dalam memberikan pelayanan kepada anggotanya. Keandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri anggota. Kemampuan BMT As-Salam dalam memberikan jasa pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang sama adalah merupakan salah satu elemen penting yang harus dimiliki oleh pemberi jasa layanan.

Dari hasil penelitian terungkap bahwa anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT As-Salam, mengenai keandalan dalam menangani setiap keluhan anggota, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Gutoyo selaku anggota BMT As-Salam, mengatakan bahwa cepat prosesnya mbak. Karena prosedurnya mudah sekali mbak sehingga prosesnya cepat, saya kemarin habis melakukan pengajuan pembiayaan di BMT As-Salam sebesar 100 juta untuk usaha telur asin saya. Pihak karyawan yang memberikan pelayanan menyarankan saya untuk membawa semua persyaratan seperti foto copy KTP, KK dan jaminan sertifikat tanah. Dengan begitu pembiayaan sebesar 100 juta yang saya

ajukan seketika saat itu juga langsung bisa dicairkan tanpa menunggu beberapa hari.¹⁴

Hal senada juga dikatakan oleh Ibu Eva selaku anggota BMT As-Salam, berpendapat bahwa prosesnya sangat cepat sekali mbak, saya cuma nyerahin syarat-syarat ke karyawan bagian pelayanan dan mengikuti instruksi yang diberikan karyawannya dalam pengajuan pembiayaan, sehingga pelayanannya cepat dengan waktu 30 menit transaksi pembiayaan sudah bisa dicairkan.¹⁵ Sama halnya dengan Ibu Dwi yang sudah menjadi anggota BMT As-Salam sejak 2 tahun menyatakan bahwa sangat cepat mbak prosesnya dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Mengingat anggota BMT As-Salam ini mayoritas kebanyakan orang pedesaan jadi prosedurnya selama proses transaksi dibuat untuk mudah dipahami dan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk memproses transaksinya.¹⁶

Hal ini dipertegas oleh Mbak Rini selaku karyawan BMT As-Salam yang memberikan pelayanan yang berpendapat bahwa waktu yang ditetapkan dalam pengajuan menjadi anggota hanya 10 menit waktu yang dibutuhkan, sementara untuk melakukan pengajuan pembiayaan yang berkisar 1-5 juta membutuhkan waktu selama 30 menit untuk melakukan pencairan sedangkan untuk pembiayaan yang berkisar 50-100 juta membutuhkan waktu 1 jam untuk melengkapi berkas-berkas persyaratan yang dibutuhkan agar pembiayaan tersebut bisa dicairkan.¹⁷

Sama halnya karyawan BMT As-Salam lainnya, Mbak Nikmah mengatakan bicara mengenai waktu ya mbak, cepat atau lambatnya suatu transaksi tergantung dengan kebutuhan anggotanya mbak. Jadi dari pihak BMT As-Salam sendiri tidak memberi batasan waktu dalam melayani dikarenakan setiap anggota memiliki kebutuhan yang berbeda-beda dengan BMT As-Salam. Seperti halnya ketika masyarakat melakukan

¹⁴ Wawancara dengan Bapak Gutoyo, 7 Desember 2016.

¹⁵ Wawancara dengan Ibu Eva, 14 Desember 2016.

¹⁶ Wawancara dengan Ibu Dwi, 12 Desember 2016.

¹⁷ Wawancara dengan Mbak Rini, 30 November 2016.

pengajuan menjadi anggota baru maka waktu yang diperlukan untuk memproses data-datanya berkisar 10 menit berbeda lagi dengan anggota yang menginginkan pengajuan pembiayaan waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses pencairan bisa 30 menit sampai 1 jam.¹⁸

Terkait mengenai kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan. Peneliti mengajukan pertanyaan kepada Bapak Subekan selaku manajer operasional dan personalia di BMT As-Salam, Bapak Subekan menjawab bahwa terkait dengan prosedur pelayanan di BMT As-Salam saya rasa sudah cukup mudah, asal masyarakat yang mengajukan permohonan menjadi anggota atau mengajukan pembiayaan membawa semua persyaratan yang dibutuhkan saat akan melaksanakan pelayanan. Dengan begitu hal tersebut akan mempercepat kinerja karyawan dalam memproses suatu transaksi. Akan tetapi masih ada juga masyarakat maupun anggota yang belum paham dengan prosedurnya sehingga masih banyak yang datang dengan tidak membawa persyaratan yang lengkap sehingga masyarakat maupun anggota harus datang dan melengkapi persyaratannya kembali.¹⁹

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa cepat atau lambatnya waktu yang digunakan untuk memproses suatu transaksi itu berbeda-beda tergantung dari jenis kebutuhan para anggotanya. Sementara prosedur untuk pengajuan menjadi anggota BMT As-Salam maupun pengajuan pembiayaan sebenarnya mudah, selama persyaratan serta berkas yang dibutuhkan sudah dipersiapkan secara lengkap. Dalam penyelesaian suatu proses transaksi itu sendiri, cepat atau lambatnya suatu pekerjaan dilakukan itu semua bergantung dari anggota itu sendiri. Hal utama yang sering menimbulkan keterlambatan suatu pekerjaan adalah kurangnya kelengkapan berkas yang dibawa oleh calon anggota maupun anggota itu sendiri sehingga membutuhkan waktu lebih dalam penyelesaian.

¹⁸ Wawancara dengan Mbak Nikmah, 30 November 2016.

¹⁹ Wawancara dengan Bapak Subekan, 30 November 2016.

Pelayanan di BMT As-Salam dilakukan dengan mengusahakan agar dapat terselenggara secara efektif dan efisien. Oleh karena itu baik anggota yang menerima layanan maupun karyawan yang memberikan pelayanan harus memenuhi prosedur yang berlaku. Anggota harus dapat memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan, bahwa “pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani tetapi juga pihak yang dilayani”.²⁰

c. Aspek daya tanggap (*responsiveness*) di Bagian Pelayanan BMT As-Salam

Responsivitas karyawan sangat diperlukan dalam melakukan pelayanan karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari anggotanya. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesiapan karyawan dalam membantu anggota yang membutuhkan pelayanan.

Untuk mengetahui tanggapan anggota terkait daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan di BMT As-Salam. Ketika peneliti mengajukan pertanyaan ini, Bapak Gutoyo selaku anggota BMT As-Salam menjawab sudah baik mbak, saya tanya tentang persyaratan sama karyawannya dilayani dengan baik. Pihak karyawan BMT As-Salam yang memberikan pelayanan tidak selalu menggunakan bahasa Indonesia. Bahasa yang sering digunakan bahasa sesuai dengan lingkungan sekitar BMT As-Salam mbak yaitu bahasa jawa jadi informasi yang disampaikan bisa lebih mudah dipahami oleh anggota.²¹

Hal ini dipertegas oleh Bapak H.Sunaryo selaku anggota BMT As-Salam sejak 2013 hingga sekarang, menyatakan bahwa karyawan yang melayani saya rasa sudah cukup baik mbak, beliau menanyakan apakah syarat-syarat untuk melakukan transaksi sudah dibawa semua. Ketika ada

²⁰ Sri Susanti, *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping*, Yogyakarta, 2014, hlm.78.

²¹ Wawancara dengan Bapak Gutoyo, 7 Desember 2016.

anggota yang datang ke kantor ingin menabung dan tidak bisa baca tulis, karyawan siap membantu untuk penulisan slip setoran.²²

Keadaan seperti ini dapat terlihat bahwa aspek daya tanggap yang dimiliki karyawan BMT As-Salam sudah cukup baik dengan adanya saling komunikasi antara karyawan dengan anggotanya dengan menanyakan apakah kelengkapan berkas yang dibawa anggota sudah lengkap. Selain itu juga, karyawan BMT As-Salam akan selalu bersedia menangani keluhan anggota dengan memberikan respon cepat tanpa diminta ketika anggotanya tidak bisa melakukan penulisan slip setoran dikarenakan anggota tersebut tidak bisa baca tulis.

Untuk menanggapi pernyataan diatas, peneliti mewawancarai Ibu Dwi selaku anggota BMT As-Salam mengatakan bahwa membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan anggota sehingga paham betul dan menjelaskan persyaratan apa saja yang kurang dan persyaratan apa saja yang meski dilengkapi.²³

Berdasarkan hasil observasi hal tersebut menunjukkan respon/daya tanggap yang diberikan oleh BMT As-Salam sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun anggotanya. Dari hasil wawancara dengan Bapak Gutoyo menunjukkan bahwa karyawan BMT As-Salam dalam memberikan pelayanannya menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh para anggotanya. Tidak hanya terikat pada bahasa Indonesia saja karena penggunaan bahasa Indonesia akan sulit dipahami oleh anggotanya yang mayoritas kebanyakan orang pedesaan yang penggunaan bahasa sehari-harinya adalah bahasa Jawa. Jadi penggunaan bahasa Jawa dalam memberikan pelayanan di BMT As-Salam masih diterapkan. Sehingga, informasi akan tersampaikan dengan jelas dan akurat. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Bapak H.Sunaryo dengan memberi bantuan menulis slip setoran menabung adalah bentuk respon yang memudahkan anggota yang tidak bisa baca tulis.

²² Wawancara dengan Bapak H.Sunaryo, 02 Desember 2016.

²³ Wawancara dengan Ibu Dwi, 12 Desember 2016.

Karyawan BMT As-Salam akan segera menindak lanjuti anggotanya yang mengalami keluhan. Hal ini dibuktikan terkait dengan keluhan anggota yang terrealisasikan. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Subekan selaku manajer operasional dan personalia di BMT As-Salam mengatakan bahwa pernah mbak, semisal dalam pengajuan pembiayaan tanpa adanya jaminan tetap dikasih tapi ada batasannya kurang dari 1 juta dana yang dapat dicairkan. Jadi, anggota yang sedang mengalami kesulitan dengan pengajuan pembiayaan yang dibebankan dengan adanya jaminan sekarang sudah tidak lagi akan tetapi pembiayaan yang dapat dicairkan tidak kurang dari 1 juta.²⁴

Adanya keluhan anggota yang ditindak lanjuti hal tersebut sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Yazid dalam bukunya “Pemasaran Jasa” tentang standar pelayanan yang salah satunya kompetensi karyawan pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.²⁵

d. Aspek jaminan (*assurance*) di bagian pelayanan BMT As-Salam

BMT As-Salam merupakan lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan yang kegiatannya memberikan pelayanan bagi anggotanya. Banyaknya anggota yang datang sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi anggota yang sedang melakukan kegiatan bertransaksi, baik dilingkungan kantor maupun luar kantor. Oleh sebab itu, perlu adanya suatu perbaikan pelayanan untuk memberikan rasa aman bagi anggotanya selama kegiatan transaksi berlangsung.

Menanggapi masalah keamanan dilingkungan sekitar kantor BMT As-Salam, Ibu Dwi mengatakan bahwa untuk keamanan saya rasa masih kurang aman karena belum diterapkan manajemen risiko jika terjadi suatu permasalahan dengan uang yang disimpan di BMT As-Salam Demak.

²⁴ Wawancara dengan Bapak Subekan, 30 November 2016.

²⁵ Yazid, Pemasaran Jasa, *Op.Cit*, hlm.102.

Dengan demikian anggota BMT As-Salam masih merasa was-was saat melakukan pelayanan.²⁶ Hal senada disampaikan oleh Ibu Eva, yang mengatakan bahwa masih kurang aman mbak belum adanya keamanan SRC di BMT As-Salam Demak.²⁷

Tanggapan anggota lainnya mengatakan bahwa tingkat keamanan pelayanan di BMT As-Salam masih sangat kurang. Dapat dilihat dari tanggapan Bapak Gutoyo, mengatakan masih kurang mbak.²⁸

Hal ini dipertegas dengan pernyataan Mbak Nikmah selaku karyawan BMT As-Salam, mengatakan menurut saya jaminan rasa aman di BMT As-Salam Demak masih kurang karena belum diterapkannya manajemen risiko jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dengan uang para anggota, mengingat kondisi BMT As-Salam masih dalam skala lingkup yang kecil jadi untuk hal itu dirasakan tidak diperlukan.²⁹

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Subekan selaku Manajer. Mengatakan bahwa memang benar di BMT As-Salam belum adanya manajemen risiko dan sistem SRC seperti yang diterapkan di bank-bank besar karena mengingat kondisi BMT yang masih berskala kecil dan letaknya masih di area perdesaan. Penerapan hal itu akan saya lakukan jika BMT As-Salam Demak perkembangannya sudah sangat signifikan dan membuka kantor-kantor cabang baru.³⁰

Dari hasil wawancara diatas dan hasil observasi untuk masalah jaminan khususnya keamanan di kantor BMT As-Salam masih kurang baik. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan terkait dengan memberikan rasa aman bagi anggota yaitu dengan menerapkan Manajemen risiko dan sistem SRC di BMT As-Salam Demak.

Selain dari jaminan keamanan lingkungan pelayanan ada yang tidak kalah penting yaitu dengan adanya jaminan yang pasti terhadap

²⁶ Wawancara dengan Ibu Dwi, 12 Desember 2016.

²⁷ Wawancara dengan Ibu Eva, 14 Desember 2016.

²⁸ Wawancara dengan Bapak Gutoyo, 30 November 2016.

²⁹ Wawancara dengan Mbak Nikmah, 30 November 2016.

³⁰ Wawancara dengan Bapak Subekan, 30 November 2016.

permohonan menjadi anggota ataupun pengajuan pembiayaan sesuai dengan kemampuan yang diberikan pihak BMT As-Salam, sehingga mereka akan merasa puas.

Karyawan di BMT As-Salam telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas. Akan tetapi, pelayanan yang diberikan harus lebih dioptimalkan dengan tetap bersikap ramah memberikan senyum, salam, sapa ketika melakukan transaksi dengan anggotanya.

Berdasarkan wawancara mengenai sikap keramahan karyawan BMT As-Salam, Bapak H.Sunaryo selaku anggota BMT As-Salam mulai dari 2013 hingga sekarang mengatakan masih kurang mbak, ketika saya masuk ke kantor belum ada sambutan dengan baik seperti halnya belum ada sapa'an salam dan hanya sekedar ditanya ada keperluan apa pak. BMT As-Salam kan merupakan BMT yang bergerak dalam bidang jasa keuangan dengan prinsip-prinsip syari'ah setidaknya sikapnya dalam melayani harus sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah.³¹ Ibu Dwi juga mengatakan bahwa masih kurang ramah mbak belum adanya kesan pertama yang timbul, ketika saya melakukan transaksi menabung sekedar ditanya ada keperluannya apa jadi pelayanan yang diberikan hanya biasa-biasa saja.³²

Berdasarkan wawancara dan observasi terhadap anggota BMT as-Salam bahwa karyawan BMT As-Salam yang memberikan pelayanan belum bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada anggotanya. Hal ini terbukti pelayanan yang diberikan BMT As-Salam masih kurang dan belum sesuai dengan standar pelayanan seperti yang disampaikan oleh Bapak H.Sunaryo yang peneliti wawancarai bahwa pelayanan yang diberikan masih dikatakan kurang.

Keramahan merupakan unsur penting dalam sikap pemberian pelayanan. Karena karyawan seharusnya dalam memberikan pelayanan dapat bersikap ramah. Karyawan BMT As-Salam Demak jika dalam

³¹ Wawancara dengan Bapak H.Sunaryo, 02 Desember 2016.

³² Wawancara dengan Ibu Dwi, 12 Desember 2016.

memberikan pelayanan tidak bersikap ramah maka anggota sebagai penerima pelayanan akan merasa tidak puas dan tidak nyaman dengan pelayanan yang mereka terima.³³

Tidak hanya sebatas itu, dalam penerapannya semua karyawan dituntut agar selalu bersikap ramah dalam melayani anggotanya. Anggotapun akan merasa puas terhadap sikap karyawan yang ramah. Sehingga muncul rasa nyaman ketika melakukan transaksi. Sebagai lembaga keuangan mikro syariah BMT As-Salam masih kurang merefleksikan sikap yang lemah lembut kepada anggotanya. Seperti yang tercantum dalam Al-Qur'an surat Ali Imron ayat 159:³⁴

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

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. Karena itu, maafkanlah mereka: mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawaklah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.”(Q.S Al-Imron : 159)*

Jadi dalam isi kandungan ayat diatas karyawan BMT As-Salam dalam memberikan layanan dianjurkan untuk selalu bersikap ramah dan lemah lembut agar anggota dapat merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT As-Salam.

e. Aspek empati (*empathy*) di Bagian pelayanan BMT As-Salam

Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada anggotanya terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang jasa keuangan yang

³³ Nurjihan. *Op.Cit.*, hlm.301.

³⁴ Ma'ruf Abdullah, *Bisnis Syariah, Op.Cit.*, hlm.19.

tugasnya memberikan pelayanan dituntut untuk selalu peduli dalam membantu anggotanya yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian karyawan BMT As-Salam yang selalu mengutamakan kebutuhan anggotanya akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan.

Untuk itu peneliti mengajukan pertanyaan kepada Ibu Eva terkait dengan sikap empati atau kepedulian yang ditunjukkan oleh karyawan BMT As-Salam dalam memberikan pelayanan, Ibu Eva mengatakan bahwa sikap kepedulian dari karyawan BMT As-Salam sudah saya rasakan mbak, pada saat saya mengalami kebingungan mengenai apa saja persyaratan yang meski dibawah pihak karyawan BMT As-Salam yang memberikan pelayanan mau menerangkan se jelas-jelasnya kepada saya. Tidak hanya itu saja kepedulian BMT As-Salam juga dirasakan oleh anggota yang kurang mampu mbak. Misal pihak pengelola BMT As-Salam mau memberi pinjaman dengan jumlah kurang dari 1 juta dengan tidak usah disertai dengan jaminan.³⁵

Hal yang sama juga disampaikan oleh Mbak Nikmah sebagai berikut sebagai karyawan di BMT As-Salam, ya kita mau tidak mau kita harus siap dalam melayani dan juga membantu anggota saat mengalami kesulitan seperti menjelaskan apa saja yang harus dipenuhi dalam permohonan menjadi anggota maupun permohonan untuk pengajuan pembiayaan, dll. Jadi karyawan disini tidak ada yang tidak siap.³⁶

Untuk mengetahui kesediaan karyawan dalam melayani anggotanya yang membutuhkan pelayanan peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Gutoyo mengatakan bahwa kepedulian karyawan BMT As-Salam saya rasa sudah cukup baik mbak, itu terlihat dari sikap karyawan BMT As-Salam yang mampu memahami kebutuhan anggotanya dengan cara memperlakukan anggotanya itu seperti keluarganya sendiri. Mengingat secara keseluruhan anggotanya merupakan masyarakat pedesaan setempat jadi karyawan BMT As-Salam mengenal betul satu

³⁵ Wawancara dengan Ibu Eva, 14 Desember 2016,

³⁶ Wawancara dengan Mbak Nikmah, 30 November 2016.

persatu anggotanya dan tahu betul apa yang dibutuhkan oleh orang tersebut.³⁷

Dari hasil wawancara dengan anggota dan hasil observasi dapat diketahui kepedulian karyawan BMT As-Salam dalam melayani anggotanya sudah baik dengan banyaknya tanggapan anggota yang menyatakan cukup baik. Kepedulian karyawan dalam memahami apa yang dibutuhkan oleh anggotanya harus ditingkatkan lagi. Kepedulian karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh anggotanya dapat memperbaiki cara pelayanan di mata anggotanya. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima yang dapat meningkatkan kepuasan anggotanya perlu didukung dengan adanya karyawan yang berempati dalam membantu kebutuhan anggotanya.

Di dalam kamus Umum Bahasa Indonesia, peran adalah sesuatu yang jadi bagian atau yang memegang pimpinan yang terutama.³⁸ Peran adalah bentuk dari perilaku yang diharapkan dari seseorang pada situasi sosial tertentu. Bila yang diartikan dengan peran adalah perilaku yang diharapkan dari seseorang dalam suatu status tertentu, maka perilaku peran adalah perilaku yang sesungguhnya dari orang yang melakukan peran tersebut, hakekatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu.

Peranan (role) merupakan aspek dinamis dari kedudukan (status). Apabila seorang melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya, maka hal itu berarti dia menjalankan suatu peran. Keduanya tidak dapat dipisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Setiap orang mempunyai macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal itu sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan masyarakat kepadanya.³⁹

³⁷ Wawancara dengan Bapak Gutoyo, 30 November 2016.

³⁸ W.J.S Purwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, PN Balai Pustaka, Jakarta, 1984, hlm.735.

³⁹ Soerjono Soekanto, *Op.Cit.*, hlm.212-213.

Dari beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa peran adalah suatu perilaku atau tindakan yang diharapkan oleh sekelompok orang dan/atau lingkungan untuk dilakukan oleh seseorang individu, kelompok, organisasi, badan dan lembaga yang karena status atau kedudukan yang dimiliki akan memberikan pengaruh pada sekelompok orang dan/atau lingkungan tersebut.

Berdasarkan penjelasan tersebut apabila dihubungkan dengan BMT As-Salam dapat diartikan bahwa, peran merupakan tindakan berupa serangkaian usaha-usaha dan kegiatan yang dijalankan Baitul Maal wat Tamwil (BMT) karena kedudukannya sebagai gerakan ekonomi rakyat serta sebagai badan usaha bersama berdasarkan asas gotong royong yang diharapkan dapat memberikan pengaruh pada anggota serta masyarakat sesuai dengan tujuannya yaitu memberikan pelayanan yang terbaik.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pihak pengelola BMT As-Salam berperan dalam meningkatkan kepuasan anggotanya, dengan cara memberikan pelayanan guna meningkatkan kepuasan para anggotanya.

Layanan merupakan salah satu proses penting dalam meningkatkan value perusahaan bagi pelanggan sehingga banyak perusahaan menjadikan budaya layanan sebagai standar sikap orang di dalam perusahaan. Budaya layanan yang dilakukan secara terintegrasi akan menciptakan nilai-nilai layanan, yang nantinya dapat menciptakan kepuasan.⁴⁰

Pelayanan di BMT As-Salam saat ini menjadi bagian kebutuhan anggota dalam melakukan transaksi. Setiap lembaga keuangan syariah yang bergerak dalam bidang jasa keuangan berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan.

Pelayanan dalam bidang jasa keuangan khususnya di BMT As-Salam, saat ini dirasakan semakin perlu untuk dibenahi dan ditingkatkan, terlebih dalam era seperti ini. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan menjadi lebih baik merupakan suatu keharusan yang harus segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi anggotanya.

⁴⁰ Hermawan Kertajaya, *OP.Cit.*, hlm.2.

Untuk meningkatkan kepuasan anggota, peran manajer dan karyawan BMT As-Salam Demak dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari lima aspek, yaitu :

a. Bukti Fisik (*tangibles*)

Dalam mewujudkan pelayanan di BMT As-Salam yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan anggota maupun calon anggota. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan anggota karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada anggota maupun calon anggota dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama proses pelayanan berlangsung.

Kualitas pelayanan akan langsung terasa bagus apabila bukti langsung ini diperhatikan oleh pihak manajer BMT As-Salam, karena hal ini berhubungan dengan penilaian pertama dari anggota. Anggota yang datang ke BMT As-Salam akan langsung dihadapkan dengan penilaian fasilitas yang ada sehingga kenyamanan anggota akan langsung terasa.

Untuk mengatasi kekurangan-kekuarangan pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) yang ada pada BMT As-Salam Demak diperlukannya penambahan atau pengadaan kursi diruang tunggu, penataan ruang tunggu yang lebih baik, menjaga kebersihan kantor, dilakukan tambahan pengadaan alat pendingin ruangan (*air conditioner*), penyediaan tempat sampah, memberikan larangan untuk tidak merokok dalam ruangan terlebih khusus kepada karyawan, penataan atau pengadaan informasi berupa papan dan brosur yang dapat membantu anggota dalam pengurusan transaksi di BMT As-Salam.

b. Keandalan (*reliability*)

Semakin tingginya kebutuhan anggota akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal yang menuntut karyawan untuk cekatan dalam bekerja. Keandalan merupakan kemampuan

memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Keandalan disini merupakan sejauh mana para karyawan dapat secara cepat, tepat dan kecermatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada anggotanya.⁴¹

Dalam memberikan pelayanan kepada anggotanya kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri anggota. *Reliability* yang ada di BMT As-Salam Demak sudah disesuaikan dengan standar yang telah diterapkan di BMT As-Salam Demak. *Reliability* merupakan atribut terpenting dari perusahaan jasa maka dari itu BMT As-Salam Demak berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumennya. Dimensi *Reliability* di BMT As-Salam Demak sudah memberikan rasa kepuasan yang maksimal, hal tersebut diungkapkan oleh beberapa anggota yang menyatakan bahwa pelayanan di BMT As-Salam Demak sudah sangat baik.

c. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Aspek daya tanggap merupakan kemampuan untuk meningkatkan kecepatan karyawan yang bertugas dalam menanggapi permintaan pelanggan, selalu siap dan bersedia membantu kesulitan pelanggan, kemampuan menyelesaikan keluhan pelanggan dengan tepat, memberikan informasi dengan jelas sesuai dengan kebutuhan pelanggan.⁴² BMT As-Salam Demak selalu siap dan bersedia membantu kesulitan anggotanya dimanapun anggotanya berada. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh karyawan BMT As-Salam Demak dimana mereka siap dan bersedia memberikan pelayanan untuk anggotanya.

d. Jaminan (*assurance*)

Dimensi jaminan adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan karyawan dalam

⁴¹ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2010, hlm.89.

⁴² *Ibid*, hlm.90.

memberikani pelayanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan anggotanya. Karyawan yang ramah akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan.⁴³

Jaminan merupakan hal terpenting yang dipertimbangkan oleh konsumen saat menentukan keputusan jasa. BMT As-Salam Demak memiliki jaminan yang masih kurang aman. Karen belum adanya Manajemen Risiko untuk mengurangi dampak risiko yang suatu saat nanti terjadi dan belum adanya SRC yang tertera dipintu masuk BMT As-Salam Demak. Jadi untuk dimensi *Assurance* masih sangat dikatakan kurang,

e. Empati (*empathy*)

Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan rasa perhatian baik kepada calon anggota maupun anggota yang sedang membutuhkan pelayanan.⁴⁴

Proses pelayanan yang berkaitan dengan aspek empati di BMT As-Salam wajib menginformasikan secara terbuka mengenai tata cara bagaimana menjadi anggota di BMT As-Salam agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat yang akan mengajukan diri menjadi calon anggota baik diminta maupun tidak diminta. Setiap karyawan BMT As-Salam harus peduli dengan mengetahui tujuan dari calon anggota atau anggota yang datang ke kantor BMT As-Salam. Keinginan anggota adalah dilayani dengan jujur. Oleh karena itu karyawan yang bertugas memberikan pelayanan harus memberikan rasa kepeduliannya dengan memberikan sebuah informasi yang baik dan benar.

Karyawan yang bertugas memberikan pelayanan khususnya di BMT As-Salam sudah memberikan perhatian yang sangat baik dan menjalin hubungan baik dengan anggotanya, hal itu dilakukan agar

⁴³ *Ibid*, hlm.90.

⁴⁴ *Ibid*, hlm.90.

anggotanya merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Dalam memberikan pelayanan, BMT As-Salam akan selalu memberikan yang terbaik kepada anggotanya. Mulai dari cara memberikan informasi, kesediannya untuk membantu, sampai menerima saran dan kritik. Penerapan layanan seperti ini telah sesuai dengan apa yang telah diajarkan oleh agama islam. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha, baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَمِيْمُوْا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تَغْمِضُوْا فِيْهِ ۗ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ

حَمِيْدٌ

Artinya : *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan 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 nafkahkan darinya 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)

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola BMT As-Salam sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan anggotanya. Peran BMT As-Salam dalam meningkatkan kepuasan anggotanya melalui sebuah pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola yang dimulai dari manajer dan karyawan. Tentu dengan adanya kualitas pelayanan yang mudah dan baik, sangat memberikan dampak kepuasan kepada para anggotanya.

Alasan-alasan tersebut menjadi stimulus bagi penulis untuk membentuk tanggapan tentang kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan anggota BMT As-Salam dengan kekuatan terbesar terletak pada peristiwa yang terjadi pada masyarakat yang menjadi anggota BMT As-Salam. Hal ini akan terlihat

adanya peran pihak pengelola BMT As-Salam dalam meningkatkan kepuasan anggotanya melalui sebuah pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian, anggota sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak karyawan BMT As-Salam. Hal ini terbukti dari hasil wawancara yang diperoleh penulis dari beberapa informan. Dari lima aspek pelayanan yang diberikan tersebut anggota sudah menyatakan puas terhadap tiga aspek dari lima aspek pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT As-Salam Demak. Tiga aspek yang sudah memberikan kepuasan meliputi aspek keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*empathy*). Sedangkan aspek pelayanan yang belum bisa memberikan kepuasan yaitu aspek bukti fisik (*tangible*) dan aspek jaminan (*anssurance*). Walaupun ada beberapa aspek yang belum bisa memberikan kepuasan, akan tetapi secara keseluruhan tertutup oleh nilai puas yang lebih dominan menurut para informan yang ada.

Hal ini berarti bahwa penyelenggaraan pelayanan di BMT As-Salam Demak menandakan bahwa tingkat pelayanan sudah baik, namun ada aspek bukti fisik (*tangible*) dan aspek jaminan (*anssurance*) masih perlu ditingkatkan lagi untuk lebih dapat meningkatkan kepuasan anggota BMT As-Salam Demak.

Adanya hubungan timbal balik antara pihak pengelola BMT As-Salam Demak dengan anggotanya menunjukkan bahwa hubungan tersebut sesuai dengan teori sosiologi yang dikemukakan oleh J. Dwi Narwoko dalam bukunya yang berjudul “Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan” bahwa salah satu sifat manusia adalah sebagai makhluk sosial yang mempunyai dorongan untuk mengadakan hubungan dengan orang lain.⁴⁵

Dengan adanya dorongan tersebut, maka manusia akan mencari orang lain untuk mengadakan hubungan untuk mengadakan interaksi.⁴⁶ Maksudnya interaksi manusia, yaitu pengaruh timbal balik antara dua orang atau lebih dalam perasaan, sikap, dan tindakan.⁴⁷ Interaksi tersebut manakala pengelola BMT As-Salam memberikan pelayanan kepada anggotanya. Dalam hubungan tersebut

⁴⁵ J. Dwi Narwoko, *Op.Cit.*, hlm.4.

⁴⁶ Bimo Walgito, *Op.Cit.*, hlm.65.

⁴⁷ J. Dwi Narwoko, *Op.Cit.*, hlm.4.

dikatakan terjadi kepuasan manakala terjadi pemenuhan kebutuhan atau keinginan dari anggotanya.

Seperti yang diungkapkan oleh Sampara yang berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.⁴⁸

Interaksi juga terjadi apabila adanya kontak sosial dan komunikasi.⁴⁹ Dalam hal ini anggota menjalin komunikasi dengan BMT As-Salam Demak jika terjadi keluhan atau kebingungan saat melakukan transaksi. Sebagaimana yang telah ditentukan oleh Bapak Gutoyo. Dalam melakukan pengajuan pembiayaan sebesar 100 juta untuk usaha telur asinnya Bapak Gutoyo mengalami kesulitan mengenai apa saja persyaratan yang harus dibawa untuk pencairan dana tersebut. Bapak Gutoyo menjalin komunikasi terhadap karyawan BMT As-Salam, dan pihak karyawan BMT As-Salam memberikan solusi bahwa persyaratan yang harus dibawa meliputi foto copy KTP suami istri, KK, serta jaminan sertifikat rumah atau tanah. Dengan ini menunjukkan bahwa anggota bisa melakukan transaksi dengan baik dan merasakan kepuasan dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT As-Salam Demak.

2. Analisis Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota BMT As-Salam Demak.

BMT As-Salam dalam meningkatkan kepuasan anggota melalui sebuah pelayanan yang diberikan memerlukan faktor pendukung. Faktor pendukung dibagi menjadi dua, yaitu:

- a. Faktor dari dalam yang mendukung Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota BMT As-Salam.

- 1) Kesederhanaan prosedur pelayanan

Salah satu dasar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan di BMT As-Salam adalah menciptakan kepuasan anggotanya dengan

⁴⁸ Rika Lidya & Sherly Anggraini, *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Standar Pelayanan (Studi Kasus Pada PT.Bank X Di Palembang)*, Nurani, Vol.14, No.1, Juni, 2014, hlm.57.

⁴⁹ Soerjono Soekanto, *Op.Cit.*, hlm.58.

dibentuknya kesederhanaan prosedur pelayanan. Dalam memberikan pelayanan hendaknya prosedur yang ada dibuat sederhana mungkin mengingat anggota BMT As-Salam yang secara keseluruhan merupakan orang desa jadi pelayanan di BMT As-Salam dibentuk sesederhana mungkin. Kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Seperti halnya dalam pengajuan menjadi anggota baru hanya dengan membawa persyaratan berupa foto copy KTP suami istri dan KK tidak jauh berbeda dengan anggota yang ingin mengajukan pembiayaan hanya saja dengan menambah persyaratan berupa jaminan.

2) Adminitrasi yang semakin sempurna

Mulanya adminitrasi di BMT As-Salam Demak masih menggunakan cara yang manual atau sederhana. Seiring berjalannya waktu dan teknologi yang semakin canggih BMT As-Salam memanfaatkan teknologi tersebut untuk mempermudah pengadministrasian dan mengakses informasi BMT As-Salam Demak.

3) Memberikan solusi terhadap anggota yang mengalami keluhan

BMT As-Salam Demak juga memberikan solusi terbaik bagi para aanggotanya. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Gutoyo yang menyatakan bahwa pihak karyawan BMT As-Salam telah memberikan solusi bagi saya. Mulanya saya datang ke BMT dengan keadaan bingung mengenai persyaratan apa saja yang harus diserahkan dalam pengajuan pembiayaan sebesar 100 juta buat usaha telur asin saya. Saya menjalin komunikasi kepada karyawan BMT yang memberikan pelayanan dan karyawan tersebut memberikan solusi.⁵⁰

⁵⁰ Wawancara dengan Bapak Gutoyo, 30 November 2016.

Senada dengan apa yang di ungkapkan oleh Ibu dwi selaku anggota BMT As-Salam, yang menyatakan bahwa membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan anggota sehingga paham betul dan menjelaskan persyaratan apa saja yang kurang dan persyaratan apa saja yang meski dilengkapi.⁵¹

Hal ini telah membuktikan bahwa BMT As-Salam memberikan pelayanan yang dapat memberikan solusi terhadap anggotanya yang mengalami kebingungan/keluhan.

b. Faktor dari luar yang mendukung Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota BMT As-Salam.

- 1) Adanya program pelatihan dari Dinas Koperasi untuk seluruh karyawan BMT As-Salam Demak.
- 2) Menjalin Kerja Sama dengan PT. USSI Bandung

Menjalin kerja sama dengan PT. USSI Bandung berupa pemakaian jaringan internet dan memakai program keuangan dengan menggunakan aplikasi Independent basic Service Set (IBSS) yang telah diakui dunia keuangan secara nasional.

Aplikasi IBSS adalah sistem informasi manajemen lingkungan lembaga keuangan mikro dengan fasilitas kelengkapan aplikasi lembaga keuangan mikro yang profesional menjadikan pengelolaan organisasi lebih mudah, cepat dan akurat menjadikan nilai lebih untuk BMT As-Salam dalam memberikan pelayanan. Aplikasi ini digunakan untuk menginput data-data anggota BMT As-Salam sehingga nantinya akan memberikan kemudahan dan kecepatan ketika ada anggota yang ingin melakukan transaksi. karyawan BMT As-Salam dalam memberikan pelayanan hanya melakukan pengecekan data anggota dan memasukan sejumlah transaksi melalui aplikasi IBSS. Sehingga dengan adanya keberadaan aplikasi IBSS ini memberikan efek mudah dan cepat dalam setiap transaksi yang dilakukan di BMT As-Salam

⁵¹ Wawancara dengan Ibu Dwi, 12 Desember 2016.

Hal diatas sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh Mbak Rini selaku karyawan BMT As-Salam yang memberikan pelayanan, berpendapat bahwa faktor pendukung di BMT As-Salam yang memudahkan dalam memberikan pelayanan yaitu dengan adanya komputer yang dalamnya ada aplikasi IBSS mbak, dengan adanya aplikasi ini memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi, semisal ada anggota yang ingin menabung saya hanya mencari nama anggota yang ingin menabung tersebut dan memasukan jumlah nominalnya yang ingin ditabungkan jadi prosesnya cepat mbak gak seperti dulu yang masih manual hal tersebut juga sama halnya dilakukan ketika anggota ingin melakukan pembayaran angsuran.⁵²

Hal ini dipertegas dengan pernyataan yang diberikan oleh Bapak Subekan selaku manajer operasional dan personalia di BMT As-Salam, mengatakan bahwa IBSS ini memiliki manfaat bagi BMT As-Salam dengan menggunakan aplikasi ini proses transaksi jadi mudah dan cepat. Sehingga anggota tidak menunggu lama dalam melakukan transaksi hal ini akan membuat anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BMT As-Salam.⁵³

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa BMT As-Salam sangat membantu anggotanya dalam memberikan pelayanan. Seperti halnya dibuktikan dengan adanya kesederhanaan prosedur pelayanan yang membantu memudahkan anggotanya dalam melakukan transaksi pembiayaan jadi prosedurnya tidak serumit seperti di bank-bank besar.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Muhammad Nazir dalam jurnal *Analisis Kepuasan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik Di Sistem Adminitrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Samarinda* menyatakan beberapa faktor pendukung dari hasil wawancara diatas maka dapat diuraikan

⁵² Wawancara dengan Mbak Rini, 30 November 2016.

⁵³ Wawancara dengan Bapak Subekan, 30 November 2016.

kembali dipembahasan ini dan dapat menjadi hasil yang maksimal. Sesuai dengan teori Due Care teori ini mengemukakan kewajiban perusahaan dalam menyediakan beberapa fasilitas seperti kemudahan prosedur pelayanan, adanya program pelatihan dari Dinas koperasi, dan menyediakan fasilitas untuk mempermudah transaksi keuangan yang disediakan oleh BMT As-Salam Demak kepada karyawan dan anggotanya. Dengan tujuan agar masing-masing diantara kedua belah pihak tidak dirugikan terhadap penerapan pelayanan yang telah ditetapkan oleh BMT As-Salam Demak, mencegah agar tidak adanya komplain dari anggota yang merasa dirugikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT As-Salam Demak. Selaku karyawan dalam bidang penyedia jasa pelayanan pun merasa diperhatikan oleh Manajer BMT As-Salam dengan tujuan untuk memberi kepuasan kepada anggota terhadap pelayanan yang diberikan.⁵⁴

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan anggota BMT As-Salam. kualitas memberikan suatu dorongan kepada anggotanya untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan BMT As-Salam. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan BMT As-Salam untuk memahami dengan seksama harapan anggota serta kebutuhan mereka. Dengan demikian BMT As-Salam dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana BMT As-Salam memaksimumkan harapan anggota serta kebutuhan mereka.

3. Analisis Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota BMT As-Salam Demak.

BMT As-Salam dalam memberikan pelayanan dalam meningkatkan kepuasan anggotanya tentu mempunyai faktor penghambat. Faktor penghambat dibagi menjadi dua, yaitu:

- a. Faktor dari dalam yang menghambat kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan anggota BMT As-Salam.
 - 1) Sarana dan prasarana

⁵⁴ Muhammad nazir, *Op.Cit.*, hlm.24.

Keadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan di BMT As-Salam yang masih kurang terletak pada keadaan komputer yang tiba-tiba mati dan fasilitas diruang tunggu yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh anggotanya seperti belum tersedianya kursi yang cukup diruang tunggu. Seperti halnya yang diungkapkan oleh anggota BMT As-Salam yang sedang melakukan transaksi pembiayaan tentang sarana ruang tunggu pelayanan BMT As-Salam, Bapak Gutoyo mengatakan Masih kurang mbak, belum tersedianya kursi yang banyak jadi ketika transaksi dilakukan bersama-sama yang lainnya berdiri untuk mendapatkan giliran melakukan transaksi karena jumlah kursinya hanya muat untuk 2 orang, sedangkan kondisi ruangnya juga kurang dingin mbak.⁵⁵

Faktor penghambat yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota mengenai pelayanan di BMT As-Salam mencakup antara lain sering terjadinya listrik mati, daya listrik yang kurang menunjang kelancaran proses penyelenggaraan pelayanan, jaringan internet yang mengalami gangguan dan alat mesin cetak yang sering rusak.

- 2) Berdasarkan hasil pengamatan dilapangan perilaku disiplin yang ditunjukkan karyawan BMT As-Salam belum cukup baik karena terdapat beberapa karyawan pada jam pelayanan keluar kantor dengan alasan pribadi sepertihalnya pulang kerumah mengingat jarak rumahnya yang tidak jauh dari kantor dan mengobrol saat jam kerja.
- 3) Terbatasnya jumlah karyawan yang memberikan pelayanan di BMT As-Salam jumlah karyawan yang berada di depan terdapat 3 orang, akan tetapi yang beroperasi dalam memberikan pelayanan hanya terdapat 1 orang saja. Dengan keterbatasan jumlah karyawan di bagian pelayanan dapat menghambat proses kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada anggotanya yang efeknya nanti akan berpengaruh kepada kepuasan anggota.

⁵⁵ Wawancara dengan Bapak Gutoyo, 30 November 2016.

- 4) Keterbatasan sumber daya manusia yang berkompeten dalam melakukan kegiatan pelayanan.
- b. Faktor dari luar yang menghambat kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan anggota BMT As-Salam.

- 1) Kesadaran anggota

Salah satu faktor yang turut menghambat pelaksanaan kegiatan pelayanan di BMT As-Salam adalah faktor kesadaran anggota. Kesadaran anggota yang dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu transaksi di BMT As-Salam. Relasi antara pihak pengelola BMT As-Salam dengan anggotanya harus saling mendukung agar mencapai apa yang diharapkan, baik dari anggota maupun dari pihak pengelola BMT As-Salam itu sendiri

- 2) Permasalahan teknis BMT As-Salam Demak

Permasalahan teknis yang dihadapi pihak pengelola BMT As-Salam Demak yaitu masyarakat yang belum percaya dengan produk-produk pelayanan yang ada di BMT As-Salam Demak. Sehingga banyak yang enggan untuk menjadi anggota dan melakukan pelayanan disana.

Kesimpulan dari uraian diatas untuk kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan anggota BMT As-Salam Demak belum sepenuhnya sesuai dengan tujuan awal dari BMT As-Salam. Karena masih belum ada anggota yang merasakan kepuasan. Hal ini disebabkan karena masih banyak anggota yang belum mengerti mengenai tata cara dan persyaratan apa saja yang meski dibawa. Masih minimnya pengetahuan calon anggota maupun anggota dari BMT As-Salam. Selain itu ditambah masyarakat yang belum percaya dengan keberadaan BMT As-Salam yang bergerak dalam jasa keuangan syari'ah.

Dari permasalahan yang dihadapi oleh pelaku anggota tersebut, maka BMT As-Salam perlu menerapkan startegi khusus dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu seperti yang diungkapkan oleh Rika Lidyah dan Sherly

Anggraini dalam jurnal *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Standar Pelayanan (Studi Kasus Pada PT. Bank X Palembang)*, Dalam hal ini BMT As-Salam dituntut untuk lebih memaksimalkan pelayanan dalam meningkatkan kepuasan anggotanya, dengan cara mempelajari masalah-masalah yang berkaitan dengan apa yang diharapkan anggotanya.⁵⁶ Dalam hal ini BMT As-Salam Demak dituntut untuk lebih memaksimalkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan anggota, dengan cara mengelola harapan anggota, pengembangan karyawan, dan mendidik anggota tentang apa itu jasa.

4. Upaya Mengatasi Permasalahan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota BMT As-Salam Demak

Adanya permasalahan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan anggota BMT As-Salam seperti yang telah dijelaskan di atas, penulis berusaha untuk memberikan upaya-upaya untuk mengatasinya sebagai berikut :

- a. Pihak pengelola BMT As-Salam Demak membuat brosur mengenai produk-produk pelayanan yang ada di BMT As-Salam. Sehingga memudahkan calon anggota maupun anggota yang memerlukan informasi.
- b. Meningkatkan kemampuan Manajer BMT As-Salam untuk dapat mengelola pekerjaan secara professional.
- c. Meningkatkan kemampuan karyawan BMT As-Salam dengan memberikan program pelatihan
- d. Karyawan BMT As-Salam akan lebih dituntut untuk memberikan pelayanan dengan tidak mengabaikan aspek pemerataan dan keadilan.
- e. Pihak Manajer BMT As-Salam menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan maupun menyulitkan calon anggota maupun anggota BMT As-Salam.
- f. Pihak pengelola BMT As-Salam dibiasakan bekerja secara professional dengan tidak mengabaikan aspek etika dan moral

⁵⁶ Rika Lidya & Sherly Anggraini, *Op.Cit.*, hlm.53.

sehingga akan tercipta kultur kinerja yang kondusif di dalam BMT As-Salam Demak.

- g. Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

Hal diatas sama seperti yang diungkapkan oleh Maxwell dalam jurnal *Adminitrasi Pelayanan Publik Sebuah Perbincangan Awal*, beberapa upaya untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, meliputi:

- a. Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.
- b. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan kepada individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama tanpa membedakan ras, jenis kelamin, asal usul, dan identitas lainnya.
- c. Dapat diterima, artinya layanan memiliki kualitas jika dilihat dari teknik, cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif, dan manusiawi.⁵⁷

⁵⁷ Zauhar Soesilo, *Pelayanan Publik: Sebuah Perbincangan Awal*, Jurnal Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang, 2001.