

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum KSPPS BMT BUS (Bina Ummat Sejahtera)

1. Sejarah Singkat KSPPS BMT BUS

Awal mula berdirinya KSPPS BMT BUS yaitu pada tahun 1966. Adapun pendiri dari KSPPS BMT BUS sendiri adalah Abdullah Yazid yang merupakan warga asli dari Desa Kedungringin Kecamatan Pamotan Kabupaten Rembang.

Pekerjaan asli Abdullah Yazid adalah sebagai pedagang kain, kemudian dia rela meninggalkannya untuk membentuk BMT BUS. Tujuannya dalam mendirikan BMT BUS adalah untuk meningkatkan perekonomian demi kemaslahatan masyarakat bersama. Dia juga ingin membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar dalam usaha mengembangkan BMT BUS agar lebih maju.

Dikarenakan mayoritas keanggotaan BMT BUS merupakan pelaku usaha mikro, maka BMT BUS tidak terdampak pada krisis moneter pada tahun 1998.

Pada awal mula berdirinya BMT BUS yaitu pertama kali di Kecamatan Lasem tepatnya Jalan Untung Sropati no. 16. Kemudian setelah dua tahun berdiri, BMT BUS mendirikan cabang di Kecamatan Sluke, Kecamatan Sarang dan Kecamatan Kragan. Seiring dengan perkembangan waktu maka BMT membuka cabang di Kecamatan-Kecamatan lain di Kabupaten Rembang.

Pada tahun 2003, BMT BUS pertama kali membuka cabang di Kabupaten lain. Yaitu tepatnya di Kecamatan Sayung Kabupaten Demak Jawa Tengah. Dikarenakan terjadi krisis pada BMT, Pendirian cabang BMT BUS juga terjadi di Kecamatan lain tepatnya di kecamatan Buyaran Demak yang mana kantor tersebut dijaikan sebagai kantor cabang BMT BUS.

Adapun di kecamatan pecangaan Jepara dan Purwodadi juga mengalami krisis sehingga diakuisisi oleh BMT BUS. Selain di dipulau jawa, BMT BUS juga memiliki cabang sampai ke luar pulau tepatnya di Kalimantan barat dan Kalimantan selatan. Latar belakang

pendirian BMT BUS disana juga karena adanya masalah krisis moneter.

Abdullah Yazid memaparkan bahwa setelah mengakuisisi BMT BUS tidaklah mudah, ia harus berjuang keras utk mengembalika kestabilan keuangan di BMT tersebut. dan semua adminsirasi harus disesuaikan dengan standar BMT BUS.

BMT Bus juga memiliki cabang di luar provinsi Jawa Tengah dan jaraknya mash berdekatan dengan Kabupaten Rembang. Yang mana cabang BMT BUS tersebut berada di Kabupaten Tuban, dengan cara mengakuisisi BMT yang bermasalah dank arena memang disana belum ada Lembaga Keuangan berbais Syari'ah. Adapaun totalcabang BMT di Kabupaten Tuban yaitu tersebar di 5 kecamatan.

Sampai saat ini BMT memiliki 116 cabang. Yang tersebar di tujuh provinsi yaitu Jawa Tengah, Jawa timur, Jawa Barat, Yogyakarta, Jakarta, Kalimantan Tengah dan kalimantan Selatan.³⁴

2. Letak Geografis

KSPPS BMT BUS (Bina Ummat Sejahtera) Cabang Sluke terletak pada daerah yang berada dikecamatan Sluke tepatnya di Jl.Raya Sluke Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang.

Lokasi kantor yang cukup strategis karena keberadaanya tepat dipinggir jalan raya yang merupakan jalan satu – satunya untuk kearah timur, selain itu tepat didepan kantor KSPPS BMT BUS Cabang Sluke terdapat pasar tradisional yang menjadi pusat belanja bagi masyarakat sluke dan sekitarnya. Kemungkinan dengan adanya pasar tersebut dapat menunjang berkembangnya KSPPS BMT BUS Cabang Sluke.³⁵

³⁴ Wawancara dengan Bapak Edi Susanto selaku meneger BMT BUS Cabang Sluke pada tanggal 10 agustus 2020

³⁵ Observasi di BMT BUS Cabang Sluke Sluke pada tanggal 10 agustus 2020

3. Visi dan Misi KSPPS BMT BUS (Bina Ummat Sejahtera)

a. Visi

Menjadi Lembaga Keuangan berbasis Syari'ah terdepan untuk pengembangan usaha kecil, mikro menengah secara mandiri.

b. Misi

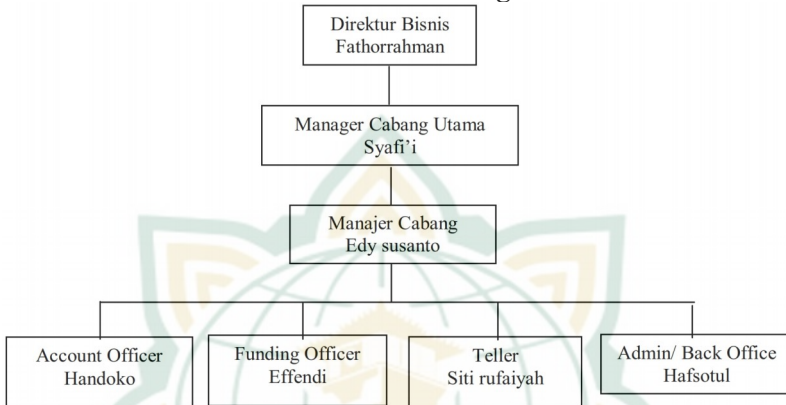
- 1) Membentuk lembaga keuangan berbasis syari'ah dengan cara memberdayakan jaringan ekonomi mikro untuk menjadi ummat yang mandiri.
- 2) Mengembangkan lembaga keuangan berbasis syari'ah menjadi lembaga yang tumbuh dan berkembang dengan prinsip kemitraan lembaga keuangan syari'ah lainnya sehingga mampu menjadikan tatanan ekonomi yang penuh kesetaraan dan keadilan .
- 3) Mengoptimalkan perputaran dana ta'awun dari golongan orang kaya untuk dikelola dan disalurkan pada usaha mikro kecil dan menengah serta mengoptimalkan dan wakaf, zakat, infaq dan shodaqoh untuk mempercepat kesejahteraan masyarakat sehingga terbebas dari parktek riba.
- 4) Meningkatkan sistem permodalan sendiri, melalui penyertaan modal dari para pendiri, anggota, pengelola dan segenap potensi ummat, sehingga menjadi lembaga keuangan syari'ah yang sehat dan tangguh.
- 5) Membentuk lembaga keuangan syari'ah yang mampu membebaskan dan menerapkan keadilan ekonomi dalam masyarakat. Sehingga terwujud khoiro ummat.³⁶

³⁶Dokumentasi BMT Bina Ummat Sejahtera

4. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi KSPPS BMT BUS Cabang Sluke Rembang adalah sebagai berikut:

Gambar 2.3 Struktur organisasi



Sumber : KSPPS BMT BUS Cabang Sluke Kabupaten Rembang

5. Produk - Produk KSPPS BMT BUS (Bina Ummat Sejahtera)

Adapun produk-produk KSPPS BMT BUS secara garis besar dibagi menjadi dua bagian yaitu :

a. Produk Simpanan

1) Simpanan Sukarela Lancar (Si Rela)

Yaitu simpanan yang system penyetoran (tabungan) dan pengambilan secara sukarela sesuai kebutuhan nasabah.

2) Simpanan Sukarela Berjangka (Si Suka)

Yaitu simpanan dengan system penyetoran dana yang dapat dilakukan setiap waktu dan pengambilannya dilakukan secara berjangka yang disesuaikan dengan tanggal valuta. Adapun jenis Simpanan Si Suka ini dibedakan menjadi Si Suka 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 1 tahun.

3) Simpanan Siswa Pendidikan (Si Sidik)

Adalah simpanan yang diperuntukkan khusus untuk pelajar guna menunjang kegiatan pendidikan dengan cara menabung setiap bulan dan pengambilannya dapat dilakukan ketika sudah masuk ke jenjang perguruan tinggi.

- 4) Simpanan Haji (Si Haji)
Yaitu simpanan untuk ibadah haji dengan menerapkan system syari'ah yang bernama wadi'ah yad dhammanah, diaman dana tersebut atas izin penitip akan dipergunakan mobilisasi dana sebelum dana tersebut diganakan pada saat waktu pelaksanaan ibadah haji.
 - 5) Simpanan Ta'awun Sejahtera (Si Tara)
Adalah simpanan yang menggunakan system mudhorobah dengan pemilik dana sebagai shohibul maal dan BMT sebagai mudhorib atau pengelola dana dan kerjasama ini berlaku system bagi hasil nisbah yang akadnya tela disepakati di awal.
- b. Produk Pembiayaan / kredit
- 1) Produk Pembiayaan / Kredit Pedagang
Adapun sasaran pada pembiayaan ini yaitu pada jangka waktu dengan system angsuran harian mingguan dan bulanan yang akadnya tela disepakati oleh kedua belah pihak sebelumnya.
 - 2) Produk Pembiayaan / Kredit Pertanian
Dalam pembiayaan ini, sasarannya yaitu pada modal pertanian untuk modal tanam dan pemupukan yang hasilnya disesuaikan dengan musim panen tertentu dengan jatu tempo yang telah disepakati kedua belah pihak.
 - 3) Produk Pembiayaan / Kredit Nelayan
Pembiayaan ini ditujukan khusus kepada golongan nelayan untuk kebutuhan modal penangkapan ikan dan pembayarannya dilakukan dengan system jatuh tempo yang telah disepakati kedua belah pihak.
 - 4) Produk Pembiayaan / Kredit Industri dan Jasa
Pembiayaan ini diperuntukkan pemebrian modal kepada pengusaha yang menjalankan usahanya dibidang jasa dan industri, serta bagi PNS yang melalui system pembayaran angsuran jatuh temp yang telah disepakati kedua belah pihak.

6. Budaya Kerja KSPPS BMT BUS (Bina Ummat Sejahtera)

Adapun budaya kerja yang diterapkan oleh KSPPS BMT BUS harus sesuai dengan kaidah syar'iyah antara lain :

- a. Shidiq
Dalam bekerja harus mampu menanamkan prinsip kejujuran dalam perkataan dan perbuatan.
- b. Amanah
Menjadi pelayan yang dapat dipercaya dan bertanggungjawab sehingga menjadi kebanggaan para nasabah.
- c. Fathonah
Pengembangan karir melalui kecerdasan dan inovasi merupakan hal yang perlu ditunjukkan dalam memajukan lembaga.
- d. Tablig
Suatu pelayan lembaga keuangan syariah dituntut untuk mampu berkomunikasi yang baik dengan nasabah

7. Prinsip Kerja

- a. Pemberdayaan
Pembinaan kepa masyarakat oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera adalah suatu keniscayaan agar dapat meumbuhkembangkan ekonomi kreatif dengan pengembangan berstandrkan tehnologi, kerjasama finansial dan sumberdaya tepat guna, sehingga masyarakat akan mampu bersaing di tengah globalisasi.
- b. Keadilan
KSPPS BMT BUS sebagai *intermediary institution* merupakan lembaga keuangan syariah yang memakai system berlandaskan keadilan, kesepakatan dan kemitaan, baik antara lembaga denga anggota maupun antara lembaga dengan nasabah dan anggota dengan nasabah.
- c. Pembebasan
KSPPS BMT BUS yang merupakan Lembaga Keuangan Syari'ah, dengan berbasas *akhlaqul kariimah dan kasih sayang*, melalui produk – produknya, yang

insya Allah akan mampu membebaskan umat dari system liberalis dengan mampu bersaing didalam era globalisasi dengan konsep syar'i.

8. Sasaran KSPPS BMT BUS (Bina Ummat Sejahtera)

Adapun fokus sasaran KSPPS BMT BUS (Bina Ummat Sejahtera) dalam memanfaatkan jaringan yaitu :

- a. Menjalani kemitraan dengan pengusaha mikro, kecil dan menengah yang memiliki potensi skill handal.
- b. Menyalurkan dan menghimpun dana kepada nasabah secara kontinu atau berkesinambungan demi mewujudkan tatanan ekonomi masyarakat yang lebih baik dan produktif .
- c. Berperan serta dan aktif dalam kegiatan social kemasyarakatan.
- d. Membantu golongan dhu'afa dan fakir miskin yang membutuhkan.
- e. Berusaha mewujudkan keseimbangan perekonomian dan hubungan yang lebih baik antara kaum fakir miskin dan kaum aghniya' (orang kaya).³⁷

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Data tentang praktik pelayanan Pembiayaan murabahah di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke

KSPPS BMT BUS Cabang Sluke merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang berlokasi di kecamatan Sluke. KSPPS BMT BUS Cabang Sluke memiliki dua macam produk di antaranya yaitu produk simpanan dan produk pembiayaan. Adapun salah satu produk pembiayaan yang ada di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke yaitu produk pembiayaan Murabahah.³⁸ Produk pembiayaan Murabahah merupakan system kerja sama bagi hasil dengan kesepakatan antara bank dengan nasabah dengan trasaksi jual beli dana pokok ditambah

³⁷ <https://www.bmtbus.co.id/diunduh> pada tanggal 12 agustus 2020 pada pukul 20:34 WIB

³⁸ Wawancara dengan bapak. Edi Susanto selaku meneger KSPPS BMT BUS Cabang Sluke, pada tanggal 12 agustus 2020

margin tambahan transaksi yang telah disepakati antara kedua belah pihak.³⁹

Dalam menghadapi persaingan antara lembaga keuangan yang semakin ketat, lembaga – lembaga keuangan konvensional maupun lembaga keuangan syariah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan efisien kepada nasabah. Pelayanan merupakan suatu kegiatan untuk memenuhi kebutuhan nasabah agar kepuasan nasabah terpenuhi. jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh para nasabah maka kualitas pelayanan akan dinilai sangat baik dan berkualitas akan tetapi jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan para nasabah maka kualitas pelayanan akan dinilai buruk oleh para nasabah, Sebagaimana yang dilakukan oleh KSPPS BMT BUS Cabang Sluke.

Menurut Bapak Edi susanto selaku Manajer, bahwa KSPPS BMT BUS Cabang Sluke dalam memberikan pelayanan pembiayaan murabahah dilakukan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) KSPPS BMT BUS Cabang Sluke yang telah ditetapkan. Langkah atau prosedur dalam memberikan pelayanan pembiayaan murabahah diKSPPS BMT BUS Cabang Sluke sebagai berikut:⁴⁰

- a. Calon nasabah menyerahkan berkas pengajuan pembiayaan (form permohonan pembiayaan dan persyaratan pengajuan permohonan pembiayaan). persyaratan pengajuan permohonan yaitu seperti Fotocopy KTP suami istri, Fotocopy KK (kartu keluarga), Surat nikah suami atau istri dan Fotocopy jaminan (BPKP atau sertifikat).
- b. Staff pelayanan menerima form permohonan pembiayaan dan memeriksa kelengkapan persyaratannya. (jika pengisian form permohonan belum lengkap, staff pelayanan membantu anggota

³⁹ Abdul aziz. *Transkasi Murabahah Perbankan Syariah Terbelunggu Isu Demi Hukum*. (Jakarta : IFR,2020) Hlm 2

⁴⁰ Wawancara dengan bapak. Edi Susanto selaku meneger KSPPS BMT BUS Cabang Sluke, pada tanggal 12 agustus 2020

- dalam pengisiannya dengan menanyakan data yang belum di isi. Sedangkan jika persyaratannya yang tidak lengkap staff pelayanan menyampaikan agar anggota segera melengkapi persyaratan yang kurang.
- c. Staff pelayanan menjelaskan akad pembiayaan yang sesuai berikut jangka waktu dan serta jadwal angsurannya.
 - d. Staff pelayanan mengirimkan form yang telah lengkap ke bagian kasi analisa pembiayaan.
 - e. Kasi analisa menerima dan memeriksa ulang kelengkapan pengisian dan persyaratan untuk persiapan survey.
 - f. Melakukan survey dilapangan untuk mencari informasi anggota terkait kelayakan dan juga kondisi ekonomi anggota, hasil survey akan dimusyawarahkan bersama.
 - g. Jika permohonan pembiayaan murabahah diterima, proses selanjutnya yaitu melakukan akad antara anggota dan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke.
 - h. Pencairan dana sesuai dengan jumlah plafond yang diajukan oleh nasabah.
 - i. Proses pengembalian pinjaman dengan cara system angsuran tiap bulan.⁴¹

Selain itu, pihak KSPPS BMT BUS Cabang Sluke sangat memperhatikan pelayanan yang telah diberikan kepada nasabahnya karena pelayanan merupakan faktor utama yang dinilai oleh para nasabah, jika pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik maka nasabah akan merasa senang dan puas akan pelayanan yang diberikan, selain itu pelayanan yang baik juga akan berdampak nilai positif bagi perusahaan, hal ini seperti yang disampaikan oleh Bapak Edi Susanto selaku manajer KSPPS BMT BUS Cabang Sluke:

“Bagi kami pelayanan merupakan faktor penting yang sangat perlu diperhatikan, sebab pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan dan juga kepercayaan nasabah. Selain itu pelayanan juga menjadi salah satu

⁴¹ Wawancara dengan bapak. Edi Susanto selaku meneger KSPPS BMT BUS Cabang Sluke, pada tanggal 12 agustus 2020

kunci kesuksesan dalam KSPPS BMT BUS Cabang Sluke, maka dari itu kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah agar nasabah bersikap loyalitas terhadap KSPPS BMT BUS Cabang Sluke.⁴²

Selanjutnya dalam memberikan pelayanan pihak karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke juga tidak membedakan antara nasabah yang satu dengan yang lainnya semua nasabah tetap dilayani dengan baik, sopan dan juga ramah tamah. Hal ini seperti yang disampaikan oleh ibu alfi selaku nasabah KSPPS BMT BUS Cabang Sluke:

“karyawan diKSPPS BMT BUS Cabang Sluke ramah-ramah, ketika saya datang mereka menyambut dengan senyum dan juga salam, kemudian ketika keadaan sedang ramai, karyawan juga akan melayani nasabah secara adil tanpa membedakan tua dan muda perempuan atau laki-laki semua dilayani sesuai dengan urutan antrian, selain itu karyawan juga membantu saya dalam menjelaskan pembiayaan yang akan saya ambil sesuai dengan kebutuhan saya jadi menurut saya karyawan disini dalam memberikan pelayanan sangat membantu”⁴³

Kualitas pelayanan sendiri merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.⁴⁴ Dan untuk dapat mengetahui pendapat atau persepsi yang diberikan nasabah terhadap kualitas pelayanan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke maka perlu menggunakan sebuah indikator 5 dimensi pelayanan yaitu

⁴² Wawancara dengan Bapak Edi Susanto selaku Manajer BMT BUS Cabang Sluke pada tanggal 12 agustus 2020

⁴³ Wawancara dengan alfi selaku nasabah BMT BUS Cabang Sluke pada tanggal 14 agustus 2020

⁴⁴ Januar Effendi Panjaitan Dan Ai Lili Yulianti. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen*. Vol 11. No. 2, (September :2016) Hlm. 266

Tangibles (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan Dan Kepastian) dan *Empathy* (Empati). Berikut penjelasan dan pendapat dari beberapa nasabah:

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik merupakan suatu fasilitas fisik yang dapat berupa lokasi, ruangan yang bersih nyaman, tempat parkir yang aman, dan penampilan karyawan.⁴⁵

1) Mengenai penampilan karyawan dan lokasi KSPPS BMT BUS Cabang Sluke.

Dalam hal pelayanan fisik berupa penampilan karyawan dan lokasi KSPPS BMT BUS Cabang Sluke, banyak di antara para nasabah yang merasa puas dikarenakan pegawai selalu berpenampilan rapi dengan memakai seragam yang sesuai dan bersih. Selain itu, lokasi KSPPS BMT BUS Cabang Sluke juga cukup strategis karena berada di pinggir jalan raya sehingga dapat ditempuh dengan mudah baik dengan jalan kaki, memakai kendaraan pribadi, maupun kendaraan umum. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Ibu Mufidah (nasabah) yang menjadi salah satu narasumber memaparkan bahwa:

"Karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke setiap hari menggunakan seragam sehingga terkesan lebih kompak, Dan lokasi KSPPS BMT BUS Cabang Sluke juga sangat strategis dan mudah dijangkau menggunakan kendaraan baik kendaraan pribadi maupun umum karna terletak di dekat jalan raya," jelasnya.

Selain itu, Ibu Suyati yang juga merupakan nasabah KSPPS BMT BUS Cabang Sluke ikut memberikan pendapat bahwa:

⁴⁵ Rahman Mulyawan. *Biokrasi Dan Pelayanan Public* (UNPAD :Press. 2016) Hlm 11

"Karyawan di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke sudah berpenampilan rapi dan sopan seperti selaknya pegawai bank dan lembaga keuangan lainnya. Untuk masalah lokasi KSPPS BMT BUS Cabang Sluke sangat strategis sekali karna tempatnya tepat dipinggir jalan raya dan jika ingin ke KSPPS BMT BUS Cabang Sluke bisa menggunakan angkutan umum," tuturnya.

Tak hanya itu. Ibu Yanti juga ikut merasa puas terhadap pelayanan dalam hal fisik yang diberikan oleh KSPPS BMT BUS Cabang Sluke.

"Seperti kebanyakan para pegawai dilembaga keuangan syariah, karyawan di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke selalu berpakaian bagus, menarik, sopan dan formal seperti mengenakan baju seragam yang telah ditentukan dari pihak KSPPS BMT BUS Cabang Sluke KSPPS BMT BUS Cabang Sluke terkadang juga mengenakan atasan batik, bawahan rok maupun celana hitam dan berkrudung bagi perempuan dan juga mengenakan sepatu pantofel sehingga terkesan lebih menarik untuk dilihat. Akses menuju KSPPS BMT BUS Cabang Sluke yang mudah dan Lokasinya yang tepat dipinggir jalan raya akan memudahkan nasabah untuk melakukan pembiayaan di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke," jelasnya.

2) Mengenai fasilitas ruangan, serta kelengkapan fasilitas.

Dalam pelayanan ini, rata-rata nasabah merasa puas dengan kondisi ruangan yang cukup bersih walaupun tidak terlalu besar serta fasilitas yang dapat dibilang cukup lengkap. Hal

ini dituturkan oleh beberapa nasabah, di antaranya Ibu Alfi, Ibu Lasmi, dan Ibu Nur.

"KSPPS BMT BUS Cabang Sluke ini ruangnya biasa saja dan tidak terlalu besar terkadang jika banyak sekali nasabah yang datang mengantri untuk melakukan pembiayaan akan berebut kursi dan kursi yang disediakan jumlahnya hanya sedikit sehingga nasabah yang datang berikutnya akan mengantri sambil berdiri, untuk kebersihan saya kira sudah bersih," jelas Ibu Alfi.

Ibu Lasmi juga ikut menjelaskan kepuasannya terhadap ruangan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak KSPPS BMT BUS Cabang Sluke,

"Memang KSPPS BMT BUS Cabang Sluke ini ruangnya tidak terlalu besar namun pihak KSPPS BMT BUS Cabang Sluke bisa menata tempat dengan baik sehingga kesannya ruangan tersebut tidak terlalu sempit bagi nasabah. Ruangnya juga sangat bersih setiap kali saya datang ke sana," jelasnya.

Selain itu, Ibu Nur juga menuturkan, "Ruangan di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke kecil dan fasilitasnya juga sudah baik walaupun hanya ada beberapa kursi saja dan kebersihannya juga selalu terjaga," tuturnya.

3) Mengenai tempat parkir di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke

Dalam hal ini, terdapat beberapa nasabah yang kurang puas terhadap tempat parkir KSPPS BMT BUS Cabang Sluke. Pasalnya, banyak di antara mereka yang menuturkan bahwa tempat parkir KSPPS BMT BUS

Cabang Sluke tidak terlalu luas dan dapat dibbilang kurang memadai sehingga menyulitkan bagi para nasabah apabila keadaan bank sedang ramai.

"Untuk area parkir yang ada di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke ini memang sangat terbatas dan kurang memadai karena hanya bisa untuk memarkirkan beberapa sepeda motor saja, dan apabila sewaktu waktu banyak sekali nasabah yang datang ke sini selalu kesulitan untuk memarkirkan sepeda motornya dan sedikit berbahaya sebenarnya karena lokasi yang sangat dekat dengan jalan raya dan juga depan pasar jadi banyak sekali angkutan umum dan kendaraan lain yang melintas," jelas Ibu Tini.

Selain itu, keamanan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke juga dapat dibbilang kurang memuaskan dikarenakan tidak ada satpam yang menjaga kendaraan-kendaraan para nasabah.

"Area parkir KSPPS BMT BUS Cabang Sluke kurang memadai dan kurang besar apalagi lokasinya yang dekat dengan jalan raya membuat nasabah kurang merasa aman dan nyaman saat akan melakukan pembiayaan dan juga kurangnya fasilitas keamanan di area parkir," papar Ibu Jannah.

Ibu Mufidah juga ikut merasa kurang puas dengan keamanan yang diberikan oleh KSPPS BMT BUS Cabang Sluke,

"KSPPS BMT BUS Cabang Sluke area parkirnya kecil tidak bisa menampung banyak kendaraan dan fasilitas keamanan juga kurang memadai," tuturnya.

Berdasarkan pernyataan dari beberapa nasabah KSPPS BMT BUS Cabang Sluke bahwa kualitas pelayanan dari segi bukti fisik cukup baik, walaupun ada beberapa pendapat nasabah mengatakan bahwa pada area parkir di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke kurang memadai. Berikut penjelasannya mengenai fasilitas fisik dari segi penampilan, lokasi, fasilitas ruangan dan area parkir, dimana penampilan karyawan yang dikenakan sopan dan rapi dimana karyawan perempuan mengenakan kerudung, bawahan rok dan juga memakai baju yang tidak ketat serta panjang, mengenai lokasi KSPPS BMT BUS Cabang Sluke sangat strategis dan mudah untuk dijangkau nasabah karena lokasinya tepat berada dipinggir jalan raya, kemudian mengenai fasilitas ruangan di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke sudah memadai dimana dalam ruangan tempat ruang tunggu dan tempat proses transaksi nasabah sudah disediakan beberapa kursi, AC dan beberapa brosur, selanjutnya mengenai area parkir KSPPS BMT BUS Cabang Sluke kurang memadai karena kurangnya fasilitas keamanan dan juga area parkir yang tidak terlalu besar.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan berkenaan dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hal ini bisa dilihat dari segi ketepatan waktu, penyampaian jasa dan kualitas produk, serta kehandalan pelayanan.

1) Mengenai ketepatan waktu dalam melayani transaksi pembiayaan

Dalam hal ketepatan waktu dalam melayani transaksi pembiayaan, sebagian besar nasabah merasa puas dikarenakan karyawan selalu melayani nasabah dengan tepat waktu

dan cekatan sehingga sangat membantu nasabah. Hal ini sebagaimana dituturkan oleh salah seorang nasabah bernama Ibu Mufidah.

"Dalam melayani nasabah karyawan selalu cepat tanggap akan kebutuhan dan keperluan yang dibutuhkan nasabah," tuturnya.

Tak hanya itu. Pegawai KSPPS BMT BUS Cabang Sluke juga dirasa cukup profesional, baik, dan teliti dalam melayani nasabahnya.

"Karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke dalam melayani nasabah cepat (*cak cek*), dan karyawan selalu melayani dengan profesional," jelas Ibu Suyati.

Ibu Yanti juga ikut menambahkan, "Untuk masalah ketepatan waktu karyawan selalu melayani dengan baik, teliti, dan juga prosesnya tidak terlalu lama," paparnya.

2) Mengenai penyampaian penjelasan tentang pembiayaan

Dalam penyampaian penjelasan tentang pembiayaan, karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke selalu merespon dengan baik setiap calon nasabah maupun nasabah yang akan melakukan pembiayaan. Selain itu, karyawan juga dengan sabar memberikan pengarahan dan penjelasan kepada calon nasabah perihal pembiayaan yang akan diambil sehingga calon nasabah tidak salah dalam mengambil pembiayaan.

"Karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke ini selalu merespon dengan baik kedatangan nasabah dan calon nasabah yang akan melakukan pembiayaan dan karyawan akan terlebih dahulu menjelaskan secara jelas dan rinci tentang

apa saja produk – produk yang ada di KSPPS BMT BUS sebelum nasabah melakukan pembiayaan hal ini dikarenakan agar pembiayaan yang diambil oleh nasabah sesuai dengan apa yang nasabah butuhkan," jelas Ibu Alfi.

Ibu Lasmi juga menambahkan, "Dalam penyampaian dan memberi penjelasan karyawan akan membantu nasabah dengan senang hati dan karyawan juga menanyakan permasalahan apa yang dihadapi setelah itu karyawan akan memberikan penjelasan mengenai produk, akad, angsuran dan syarat-syarat yang harus dipenuhi dan setelah karyawan memberikan penjelasan disitulah nasabah akan mengerti pembiayaan apa yang akan diambil nantinya,".

Adapun menurut Ibu Nur, ia juga merasa puas dengan penyampaian penjelasan tentang pembiayaan karena karyawan selalu siap sedia dalam menjelaskan ataupun menjawab setiap pertanyaan dari nasabah atau calon nasabah.

Karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke selalu siap sedia memberikan penjelasan mengenai apa yang ditanyakan oleh nasabah dan karyawan juga akan menjelaskan secara jelas dan detail sehingga kami tidak ragu lagi untuk melakukan pembiayaan di sini," tuturnya.

3) Mengenai kemampuan karyawan mengoperasikan alat bantu dalam proses pelayanan pembiayaan

Dalam hal kemampuan karyawan mengoperasikan alat bantu, menurut sebagian nasabah dirasa cukup mahir sehingga nasabah dapat mendapatkan pelayanan yang cepat dan

bagus, sebagaimana dipaparkan oleh Ibu Tini selaku nasabah,

"Karyawan di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke ini saya lihat sudah sangat mahir dalam mengoprasikan alat tersebut dan juga mereka cepat dalam proses pelayanannya sehingga kami tidak terlalu menunggu lama saat melakukan pembiayaan,".

"Mengenai alat yang digunakan dalam melayani nasabah sudah sangat baik karna saya sering melakukan pembiayaan disini dan saya lihat tidak ada kendala bagi karyawan untuk mengoprasikannya," tambah Ibu Jannah.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan).

Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi.

- 1) Mengenai kesiapan dan ketersediaan karyawan dalam membantu dan menjelaskan semua pertanyaan nasabah

Mengenai ketersediaan menjelaskan pertanyaan nasabah karyawan selalu bersedia dan akan menjelaskan semua yang dipertanyakan oleh nasabah baik dari segi produk, akad, angsuran, biaya dan syarat mengajukan pinjaman.

"Saya dulu pertama kali melakukan transaksi saya belum faham sama sekali bagaimana cara dan syarat apa saja yang harus dibawa dan akad apa yang akan saya ambil, dan disini saya dibantu dan dijelaskan oleh karyawannya dan sampai

sekarang saya masih sering melakukan pembiayaan disini," jelas Ibu Mufidah.

Ibu Suyati juga menambahkan,

"Karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke sangat ramah dan sangat bersedia membantu nasabahnya sehingga para nasabah tidak sungkan dan ragu untuk menanyakan hal hal yang belum difahami masalah pembiayaan,".

Selain itu, menurut salah satu nasabah yang juga merasa puas dengan kesiapan dan ketersediaan karyawan dalam membantu dan menjelaskan semua pertanyaan nasabah menjelaskan,

"Menegenai ketersediaan menjawab dan menjelaskan semua pertanyaan karyawan selalu bersedia memberikan penjelasan dan itu memang tugas dan tanggung jawab karyawan untuk melayani nasabahnya," jelas Ibu Yanti.

2) Mengenai keluhan nasabah

Dalam hal ini, menurut salah satu karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke, Nurul, biasanya hal ini sering terjadi pada pembiayaan macet. Maka dari itu, dalam hal ini karyawan akan mendatangi rumah nasabah, untuk kemudian nasabah akan memberikan penjelasan dan keluhannya. Dari penjelasan dan keluhan tersebut, nantinya akan ditampung dan dimusyawarahkan guna mendapatkan solusi agar pembiayaan tersebut tetap berjalan.

Tindakan tersebut kemudian menjadikan para nasabah merasa puas dan terbantu atas setiap solusi dari berbagai masalah yang muncul.

"Setiap permasalahan yang dihadapi oleh nasabah karyawan akan membantu menyelesaikanya tergantung keluhan

nasabah," jelas Ibu Alfi, salah seorang nasabah.

Ibu Lasmi menambahkan,

"Biasanya karyawan akan memberikan keringanan apabila keluhan yang dihadapi nasabah mengenai angsuran pembiayaan hal ini dikarenakan agar angsuran pembiayaan tersebut tetap berjalan,".

d. *Assurance* (Jaminan Dan Kepastian)

yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

1. Mengenai pengetahuan

Mengenai hal ini, karyawan dirasa sudah cukup paham mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pembiayaan sehingga hal tersebut dapat menjadikan nasabah atau calon nasabah merasa yakin dan tidak ragu untuk melakukan pembiayaan di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke.

"Karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke memang sudah mempunyai pengetahuan yang sangat luas mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pembiayaan hal ini bisa dilihat dari bagaimana karyawan menjelaskan dan secara rinci mengenai pembiayaan tersebut sehingga akan menumbuhkan rasa percaya dan tidak ada keragu-ruguan bagi nasabah untuk melakukan pembiayaan di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke," jelas Ibu Nur.

Ibu Tini juga menegaskan,

"Bagi nasabah pengetahuan seorang karyawan di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke sudah sangat luas karena ada nasabah yang belum sama sekali

melakukan pembiayaan maka karyawan akan menjelaskan mengenai pembiayaan tersebut,".

2. Mengenai jaminan yang diberikan

Dalam hal ini, KSPPS BMT BUS Cabang Sluke dirasa sangat amanah karena selalu memberikan jaminan tepat waktu dan sesuai dengan apa yang telah disepakati.

Ibu Jannah, salah satu nasabah yang menjadi narasumber memaparkan,

"Mengenai jaminan yang diberikan karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke selalu memberikan jaminan tepat waktu dan juga sesuai dengan apa yang telah disepakati oleh nasabah,".

Ibu Mufidah juga menambahkan,

"Karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke amanah dalam memberikan jaminan kepada nasabah (saya sudah tiga kali melakukan pembiayaan di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke),".

3. Mengenai Keamanan dan kenyamanan

Mengenai keamanan dan kenyamanan, banyak di antara nasabah yang merasa puas dan sangat terbantu karena karyawan rela untuk mendatangi para nasabahnya yang tidak bisa untuk melakukan pembiayaan langsung ke kantor bank, sebagaimana dialami oleh Ibu Suyati. Beliau menjelaskan,

"Ketika nasabah tidak ada waktu untuk menyeter ke kantor langsung biasanya karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke akan mendatangi nasabahnya ke pasar untuk mengambil angsuran sehingga nasabah akan merasa nyaman dan aman karna tidak harus meninggalkan barang dagangannya,".

"Karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke selalu amanah dan bertanggung jawab sehingga nasabah merasa aman dan nyaman saat melakukan pembiayaan," tambah Ibu Yanti yang juga merasa puas dan nyaman.

e. Empati (*Empathy*)

Empati yaitu suatu pemberian berupa perhatian baik berupa perkataan, sikap maupun perbuatan dalam wujud abstrak kepada individual maupun kelompok orang tertentu

1) Mengenai sikap karyawan terhadap nasabah

Mengenai sikap karyawan terhadap nasabah, sikap ramah, sopan, dan selalu tersenyum senantiasa dipraktekkan oleh karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke. Hal ini seolah menjadi suntikan semangat bagi para nasabah yang akan melakukan pembiayaan.

"Karyawan selalu ramah tamah, sopan dan selalu tersenyum saat melayani nasabah, semua nasabah dilayani dengan baik dan tidak ada yang dibeda - bedakan," puji Ibu Alfi.

Ibu Lasmi juga ikut menambahkan,

"Karyawan di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke ramah ramah dan baik saat melayani,".

2) Mengenai sikap adil dan perhatian akan kebutuhan nasabah

Sikap adil merupakan salah satu visi dan misi KSPPS BMT BUS Cabang Sluke dalam melayani nasabah, sehingga hal tersebut telah mendarah daging dan menjadi kebiasaan bagi para karyawan dalam bersikap adil terhadap para nasabah.

Ibu Nur, salah seorang nasabah mengaku, "Karyawan BMT BUS memberikan solusi dan pendapat akan kebutuhan yang dibutuhkan oleh nasabah, karyawan juga bersifat adil dalam melayani pembiayaan sesuai nomor urut atau sesuai kedatangan nasabah,".

2. Pelayanan Pembiayaan murabahah Perspektif Ekonomi Syariah

Dalam pandangan islam pelayanan dapat diukur berdasarkan prinsip-prinsip syariah, yang mana seorang muslim melayani dengan sepenuh hati dan memberikan yang terbaik untuk pelanggan atau nasabah agar mereka percaya dan tidak mengalami kebingungan dan keraguan dengan proses transaksi produk yang rumit. Sementara itu dalam Al- Qur'an surat Al- Hujurat : 15

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ الَّذِينَ آمَنُوا بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ ۖ ثُمَّ لَمْ يَرْتَابُوا وَجَاهَدُوا بِأَمْوَالِهِمْ وَأَنْفُسِهِمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ أُولَٰئِكَ هُمُ الصَّادِقُونَ

Artinya: Sesungguhnya orang-orang mukmin yang sebenarnya adalah mereka yang beriman kepada Allah dan Rasul-Nya kemudian mereka tidak ragu-ragu dan mereka berjihad dengan harta dan jiwanya di jalan Allah. Mereka itulah orang-orang yang benar.

Menurut M. Quraish Shihab untuk mencapai kesuksesan dalam berbisnis hendaknya mengutamakan kejujuran serta tidak keluar dari ajaran – ajara islam. Dalam konteks menjalankan bisnis islam seorang pembisnis hendaknya berpegang teguh terhadap sifat – sifat Rasulullah SAW yang meliputi : *fathanah* (professional), *tabligh* (keramahan dan kesopanan), *shidiq* (jujur), dan *amanah*.⁴⁶

⁴⁶ Iwan Apriyanto Dkk. Etika Dan Konsep Manajemen Bisnis Islam. (Yogyakarta : Budi Utama. 2020) Hlm.13

Sementara itu KSPPS BMT BUS Cabang Sluke merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang dalam kegiatan usahanya berusaha menerapkan prinsip-prinsip dan juga nilai-nilai ekonomi syariah salah satunya yaitu dari segi pelayanan. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Bapak Edi Susanto selaku Manajer KSPPS BMT BUS Cabang Sluke bahwa :

“KSPPS BMT BUS Cabang Sluke merupakan lembaga keuangan syariah , dimana dalam kegiatan usahanya telah berusaha menerapkan prinsip- prinsip syariah dan kami seorang muslim wajib mengikuti ajaran ajaran islam yang diajarkan oleh Rasulullah seperti hal nya bersikap fathanah, tabligh, amanah dan shidiq dalam memberikan pelayanan kepada nasabah”.⁴⁷

Sikap professional dalam pandangan islam termasuk dalam sikap fathanah, fathanah sendiri dapat diartikan sebagai intelektual, kecerdikan dan kebijaksanaan. dimana seseorang bekerja dengan semangat, penuh tanggung jawab dan mempunyai komitmen yang tinggi dalam mengerjakan tugas dan kewajibannya.⁴⁸ Sementara itu Bapak Edi Susanto selaku Manajer juga memaparkan bahwa:

“Sikap fatanah yang kami terapkan diKSPPS BMT BUS Cabang Sluke ini dapat ditunjukkan dengan sikap profesional karyawan saat bekerja, seperti melayani nasabah dengan senang hati, bertanggung jawab memberikan pengarahan dan juga penjelasan kepada nasabah mengenai pembiayaan dan mempunyai komitmen yang tinggi dalam menjalankan tugas dan kewajibannya”.⁴⁹

⁴⁷ Wawancara dengan bapak Edi Susanto manager BMT BUS Cabang Sluke pada tanggal 12 agustus 2020

⁴⁸ Firman Menne. *Nilai-Nilai Spiritual Dalam Entitas Bisnis Syariah*. (Makassar : Media Perkasa.2017) Hlm.33

⁴⁹ Wawancara dengan bapak Edi Susanto manager BMT BUS Cabang Sluke pada tanggal 12 agustus 2020

Ibu suyati selaku nasabah juga menambahkan:
 “pertama kali saya sangat bingung mengenai pembiayaan yang akan saya ambil, kemudian saya diarahkan dan juga dijelaskan mengenai produk-produk pembiayaan yang ada di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke sehingga saya sekarang sudah tidak bingung lagi, karyawan disini sangat membantu. Selain itu Karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke melayani dengan sangat baik, mereka sangat profesional tanpa membedakan nasabah dan cekatan dalam melayani nasabah”⁵⁰

Selain melayani nasabah dengan professional pihak KSPPS BMT BUS Cabang Sluke juga memberikan pelayanan dengan sikap sopan santun dan ramah tamah dalam ekonomi syariah disebut juga dengan tabligh. Tabligh yaitu menyampaikan informasi dengan bahasa yang baik, sopan dan mudah dipahami oleh semua orang.⁵¹ Hal ini seperti yang disampaikan oleh ibu alfi selaku nasabah bahwa:

“Setiap datang ke kantor KSPPS BMT BUS Cabang Sluke saya merasa senang sebab karyawannya ramah-ramah dan sopan dari segi tingkah laku maupun cara berbicara baik dengan nasabah tua maupun muda mereka semua diperlakukan sama dan dihormati. Selain itu Mereka juga menyapa sembari tersenyum dan tak lupa memberikan salam sebelum saya melakukan pembiayaan”⁵²

⁵⁰ Wawancara dengan bu suyati selaku nasabah KSPPS BMT BUS Cabang Sluke pada tanggal 14 agustus 2020

⁵¹ Iwan Apriyanto, Dkk. *Etika dan Konsep Manajemen Bisnis Islam*. (Yogyakarta : Budi Utama, 2020) Hlm.14

⁵² Wawancara dengan ibu alfi selaku nasabah KSPPS BMT BUS Cabang Sluke pada tanggal 14 agustus 2020

Ibu lasmi selaku nasabah juga menambahkan”
 “karyawan sangat ramah dan murah senyum ketika akan melayani nasabah, selain itu nasabah juga memberi penjelasan mengenai pembiayaan murabahah dengan kata kata yang jelas dan rinci sehingga dapt dengan mudah dipahami”.⁵³

Selain itu pihak KSPPS BMT BUS Cabang Sluke juga menerapkan sikap shidiq (jujur). Jujur yaitu mengatakan dan melakukan suatu pekerjaan dengan benar, tidak pernah berdusta dan menipu dalam segala situasi pekerjaan.⁵⁴

Menurut bapak Edi Susanto kejujuran dalam suatu perusahaan itu sangat penting, terutama pelayanan kepada nasabah sebab dengan kejujuran, perusahaan akan semakin maju dan mendapat nilai baik dari para nasabah berkat kepercayaan yang nasabah berikan kepada KSPP BMT BUS Cabang Sluke .⁵⁵

Selain itu ibu jannah selaku nasabah memaparkan bahwa:

“karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke telah bersikap jujur, hal ini bisa dilihat saat karyawan melakukan system jemput bola, dimana karyawan akan mengambil angsuran saya tiap bulannya, dan sampai saat ini angsuran saya tetap berjalan dengan baik”.⁵⁶

Dalam islam seorang muslim harus memperhatikan sikap amanah dalam bekerja, Amanah dapat diartikan sebagai tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke karyawan senantiasa bersikap

⁵³ Wawancara dengan ibu lasmi selaku nasabah KSPPS BMT BUS Cabang Sluke pada tanggal 14 agustus 2020

⁵⁴ Firman Menne. *Nilai-Nilai Spiritual Dalam Entitas Bisnis Syariah*. (Makassar : Media Perkasa.2017) Hlm.30-33

⁵⁵ Wawancara dengan bapak Edi Susanto meneger KSPPS BMT BUS Cabang Sluke

⁵⁶ Wawancara dengan ibu jannah selaku nasabah KSPPS BMT BUS Cabang Sluke pada tanggal 14 agustus 2020

terbuka kepada nasabah agar nasabah tidak enggan memberikan saran dan maukan terkait pembiayaan, selain itu karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke juga amanah dalam menjalankan tugasnya. hal ini disampaikan oleh ibu lasmi, ia memaparkan bahwa :

“Dalam menjalankan tugasnya karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke ini sudah amanah, saya beberapa kali mengangsur dengan system jemput bola, karyawan datang kerumah untuk menarik angsuran bulanan saya”⁵⁷

C. Analisis data penelitian

1. Analisis praktik pelayanan pembiayaan murabahah diKSPPS BMT BUS Cabang Sluke

Perkembangan dunia bisnis yang begitu pesat mendorong setiap perusahaan untuk mengantisipasi persaingan yang semakin ketat. Strategi yang tepat diperlukan untuk menghadapi persaingan agar bisa bertahan dipasaran. Strategi diperlukan terutama bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa atau pelayanan.

Dalam suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas agar tidak kehilangan pelanggan dalam jangka panjang.⁵⁸

Pelayanan merupakan kegiatan yang berusaha untuk mencapai kepuasan dan keinginan yang berbeda-beda. pelayanan juga menjadi pokok penting yang harus diperhatikan untuk menunjang kepuasan nasabah, kepuasan nasabah dapat dinilai dari pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Jika pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik dan sesuai dengan harapan nasabah maka kepuasan nasabah itupun akan terpenuhi. namun sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan buruk

⁵⁷ Wawancara dengan ibu lasmi selaku nasabah KSPPS BMT BUS Cabang Sluke

⁵⁸ Kusuma wijayanto, *Pengaruh Kualits Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank*, Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya, vol.17. No. 2015, 40.

dan tidak sesuai dengan harapan maka, kepuasan nasabah tidak dapat terpenuhi.

Praktik pelayanan pembiayaan murabahah di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke dapat berupa tanggung jawab karyawan terutama bagian staf pelayanan, yang mana staf pelayanan akan memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai pembiayaan yang nasabah ambil, kemudian kemudian staf pelayanan juga memberikan pelayanan yang cepat sehingga nasabah tidak terlalu lama saat proses pengajuan pembiayaan, selain itu staf pelayanan dan kasi analisa juga akan mengecek syarat dan berkas nasabah yang melakukan pembiayaan. Hal ini dibuktikan berdasarkan wawancara dengan Bapak Edi Susanto selaku Manajer KSPPS BMT BUS Cabang Sluke:

“Dalam memberikan pelayanan pembiayaan karyawan disini sangat bertanggung jawab terhadap nasabahnya, mereka akan menuntun nasabah dari awal hingga akhir, selain itu staf pelayanan juga bertanggung jawab memberikan informasi dan penjelasan kepada nasabah terkait pembiayaan murabahah”

Sementara itu salah satu nasabah juga memaparkan bahwa:

“Pelayanan pembiayaan murabahah diKSPPS BMT BUS Cabang Sluke ini sudah sangat baik, sebab karyawan memberikan pelayanan dengan cekatan, memberikan informasi secara akurat dan mudah untuk dipahami nasabah”

Berdasarkan data tersebut bahwa praktik pelayanan pembiayaan murabahah di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke sudah sesuai dengan teori kasmir tentang pelayanan yang baik, dimana karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke memberikan pelayanan cepat, memberikan informasi yang akurat, mampu memberikan penjelasan terkait pembiayaan murabahah dan bertanggung jawab dengan cara menuntun dan mengarahkan nasabah terkait pembiayaan murabahah.

Zeithaml, Bitner dan Gremler mengungkapkan ada 5 dimensi utama kualitas pelayanan yaitu: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan Dan Kepastian), dan *Emphaty* (Empati).⁵⁹

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles (Bukti Fisik) adalah sesuatu yang berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan dan sumber daya manusia.⁶⁰

Dari hasil penelitian bahwa *Tangibles* (bukti fisik) di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke dapat dilihat dari penampilan karyawan yang rapi dan sopan, lokasi yang sangat strategis, ruangan yang bersih, nyaman dan terdapat fasilitas seperti kipas angin, AC dan beberapa brosur, akan tetapi mengenai area parkir yang ada di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke tidak terlalu memadai sehingga membuat nasabah merasa kurang aman dan nyaman saat melakukan pembiayaan. Hal ini disampaikan oleh beberapa nasabah

"Untuk area parkir yang ada di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke ini memang sangat terbatas dan kurang memadai karna hanya bisa untuk memarkirkan beberapa sepeda motor saja, dan apabila sewaktu waktu banyak sekali nasabah yang datang ke sini selalu kesulitan untuk memarkirkan sepeda motornya dan sedikit berbahaya sebenarnya karena lokasi yang sangat dekat dengan jalan raya dan juga depan

⁵⁹ Dwi aliyyah apriyani dan sunarti. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 51. No 2. Oktober (2017 : 3)

⁶⁰ Satia Prahmana, dkk. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty) Terhadap Kepuasan Penumpang KM.Bukit Raya (Studi Pada Mahasiswa Universitas Maritim Raja Ali Haji yang berasal dari Natuna dan Anambas). *Jurnal Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang*. Hlm 3

pasar jadi banyak sekali angkutan umum dan kendaraan lain yang melintas," jelas Ibu Tini.

Selain itu, keamanan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke juga dapat dibilang kurang memuaskan dikarenakan tidak ada satpam yang menjaga kendaraan-kendaraan para nasabah.

"Area parkir KSPPS BMT BUS Cabang Sluke kurang memadai dan kurang besar apalagi lokasinya yang dekat dengan jalan raya membuat nasabah kurang merasa aman dan nyaman saat akan melakukan pembiayaan dan juga tidak ada satpam yang menjaga di area parkir," papar Ibu Jannah.

Ibu Mufidah juga ikut merasa kurang puas dengan keamanan yang diberikan oleh KSPPS BMT BUS Cabang Sluke,

"KSPPS BMT BUS Cabang Sluke area parkirnya kecil tidak bisa menampung banyak kendaraan dan fasilitas keamanan juga kurang memadai," tuturnya.

Berdasarkan data tersebut bahwa bukti fisik yang ada diKSPPS BMT BUS Cabang Sluke belum sesuai dengan teori tangible dimana area parkir yang ada diKSPPS BMT BUS Cabang Sluke dirasa kurang memadai dan kurangnya fasilitas keamanan.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability (Kehandalan) adalah berkaitan dengan kemampuan perusahaan menyampaikan layanan yang disajikan secara akurat.⁶¹

⁶¹ Satia Prahmana, dkk. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty) Terhadap Kepuasan Penumpang KM.Bukit Raya (Studi Pada Mahasiswa Universitas Maritim Raja Ali Haji yang berasal dari Natuna dan Anambas). *Jurnal Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang*. Hlm 3

kehandalan di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke dapat dapat berupa karyawan selalu melayani nasabah dengan tepat waktu dan cekatan sehingga sangat membantu nasabah. Hal ini sebagaimana dituturkan oleh salah seorang nasabah bernama Ibu Mufidah.

"Dalam melayani nasabah karyawan selalu cepat tanggap akan kebutuhan dan keperluan yang dibutuhkan nasabah," tuturnya.

"Karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke dalam melayani nasabah cepat (cak cek), dan karyawan selalu melayani dengan professional," jelas Ibu Suyati.

Selain kesigapan dalam melayani, nasabah juga merasa puas dengan penyampaian penjelasan tentang pembiayaan karena karyawan selalu siap sedia dalam menjelaskan ataupun menjawab setiap pertanyaan dari nasabah atau calon nasabah terkait pembiayaan yang nasabah ambil. Ibu nur memaparkan bahwa:

"Karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke selalu siap sedia memberikan penjelasan mengenai apa yang ditanyakan oleh nasabah dan karyawan juga akan menjelaskan secara jelas dan detail sehingga kami tidak ragu lagi untuk melakukan pembiayaan di sini," tuturnya.

Berdasarkan data tersebut bahwa kehandalan yang ada di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke sudah sesuai dengan teori *Reliability* dimana karyawan bersedia memberikan penjelasan mengenai pembiayaan dan juga karyawan selalu bersedia dan cekatan dalam melayani nasabah.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness (Ketanggapan) adalah Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.⁶²

⁶² Satia Prahmana, dkk. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty) Terhadap Kepuasan

Ketanggapan di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke dapat berupa karyawan bersedia menjawab dan menjelaskan pertanyaan nasabah, karyawan akan menjelaskan semua yang dipertanyakan oleh nasabah baik dari segi produk, akad, angsuran, biaya dan syarat mengajukan pinjaman. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan wawancara nasabah:

"Saya dulu pertama kali melakukan transaksi saya belum faham sama sekali bagaimana cara dan syarat apa saja yang harus dibawa dan akad apa yang akan saya ambil, dan disini saya dibantu dan dijelaskan oleh karyawannya dan sampai sekarang saya masih sering melakukan pembiayaan disini," jelas Ibu Mufidah.

Ibu Suyati juga menambahkan, "Karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke sangat ramah dan sangat bersedia membantu nasabahnya sehingga para nasabah tidak sungkan dan ragu untuk menanyakan hal hal yang belum difahami masalah pembiayaan,".

Berasarkan data tersebut bahwa ketanggapan karyawan yang ada di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke sudah baik dan sudah sesuai dengan teori Responsiveness, yang mana karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke bersedia menjawab dan menjelaskan kepada nasabah terkait pertanyaan yang diajukan oleh nasabah, selain itu karyawan juga selalu merespon pertanyaan pertanyaan nasabah dengan baik.

d. *Assurance* (Jaminan Dan Kepastian)

Assurance (Jaminan Dan Kepastian) adalah Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam

Penumpang KM.Bukit Raya (Studi Pada Mahasiswa Universitas Maritim Raja Ali Haji yang berasal dari Natuna dan Anambas). *Jurnal Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang*. Hlm 3

menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan.⁶³

Jaminan dan kenyamanan di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke dapat berupa karyawan mampu memberikan penjelasan kepada nasabah sehingga dapat menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah, mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada nasabah. Hal ini dibuktikan berdasarkan wawancara dengan ibu Nur selaku nasabah KSPPS BMT BUS Cabang Sluke:

"Karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke memang sudah mempunyai pengetahuan yang sangat luas mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pembiayaan hal ini bisa dilihat dari bagaimana karyawan menjelaskan dan secara rinci mengenai pembiayaan tersebut sehingga akan menumbuhkan rasa percaya dan tidak ada keragu-raguan bagi nasabah untuk melakukan pembiayaan di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke,".

Ibu Tini juga menegaskan,

"Bagi nasabah pengetahuan seorang karyawan di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke sudah sangat luas karena ada nasabah yang belum sama sekali melakukan pembiayaan maka karyawan akan menjelaskan mengenai pembiayaan tersebut,".

Selain itu karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke dirasa sangat amanah karena selalu memberikan jaminan tepat waktu dan sesuai dengan apa yang telah disepakati. Ibu Jannah, salah satu nasabah yang menjadi narasumber memaparkan,

⁶³ Satia Prahmana, dkk. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty) Terhadap Kepuasan Penumpang KM.Bukit Raya (Studi Pada Mahasiswa Universitas Maritim Raja Ali Haji yang berasal dari Natuna dan Anambas). *Jurnal Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang*. Hlm 3

"Mengenai jaminan yang diberikan karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke selalu memberikan jaminan tepat waktu dan juga sesuai dengan apa yang telah disepakati oleh nasabah,".

Ibu Mufidah juga menambahkan,
"Karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke amanah dalam memberikan jaminan kepada nasabah (saya sudah tiga kali melakukan pembiayaan di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke),".

Mengenai keamanan dan kenyamanan, banyak di antara nasabah yang merasa puas dan sangat terbantu karena karyawan rela untuk mendatangi para nasabahnya yang tidak bisa untuk melakukan pembiayaan langsung ke kantor bank, sebagaimana dialami oleh Ibu Suyati. Beliau menjelaskan,

"Ketika nasabah tidak ada waktu untuk menyeter ke kantor langsung biasanya karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke akan mendatangi nasabahnya ke pasar untuk mengambil angsuran sehingga nasabah akan merasa nyaman dan aman karna tidak harus meninggalkan barang dagangannya,".

"Karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke selalu amanah dan bertanggung jawab sehingga nasabah merasa aman dan nyaman saat melakukan pembiayaan," tambah Ibu Yanti yang juga merasa puas dan nyaman.

Berdasarkan data tersebut bahwa Jaminan Dan Kepastian di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke sudah sesuai dengan teori *Assurance*, dimana karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke mempunyai pengetahuan dan wawasan yang luas ketika memberikan penjelasan terkait pembiayaan murabahah kepada nasabah, selain itu karyawan

KSPPS BMT BUS Cabang Sluke juga cukup amanah dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sehingga menumbuhkan kepercayaan nasabah.

e. Empati (*Emphaty*)

Empati (*Emphaty*) adalah meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan sopan, perhatian pribadi dan kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan.⁶⁴

Empati diKSPPS BMT BUS Cabang Sluke dapat berupa karyawan melayani nasabah dengan baik, tulus membantu dengan sepenuh hati dan tanpa membedakan nasabah satu dengan yang lainnya, semua nasabah dilayani dengan baik. Selain itu sikap karyawan terhadap nasabah, ramah, sopan, dan selalu tersenyum senantiasa dipraktekkan oleh karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke. Hal ini dibuktikan berdasarkan wawancara dengan ibu alfi selaku nasabah:

"Karyawan selalu ramah tamah, sopan dan selalu tersenyum saat melayani nasabah, semua nasabah dilayani dengan baik dan tidak ada yang dibeda - bedakan,"

Ibu Lasmi juga ikut menambahkan,
"Karyawan di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke ramah ramah dan baik saat melayani,".

Sikap adil merupakan salah satu visi dan misi KSPPS BMT BUS Cabang Sluke dalam melayani nasabah, sehingga hal tersebut telah mendarah daging dan menjadi kebiasaan bagi para karyawan dalam bersikap adil terhadap para nasabah.

Ibu Nur, salah seorang nasabah mengaku,
"Karyawan BMT BUS memberikan solusi dan pendapat akan kebutuhan yang dibutuhkan oleh nasabah, karyawan juga bersifat adil dalam

⁶⁴ Diana Laura Magdalena Saragih. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta PT. ASKES (PERSERO) Cabang Utama Semarang. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. Volume XI, No. 2, September 2012, Hlm. 148

melayani pembiayaan sesuai nomor urut atau sesuai kedatangan nasabah,".

Berdasarkan data tersebut bahwa sikap empati yang ada diKSPPS BMT BUS Cabang Sluke telah sesuai dengan teori *Emphaty*, dimana karyawan bersikap adil saat melayani nasabah tanpa membedakan dengan yang lain, bersikap sopan santun dan ramah tamah ketika sedang melayani nasabah.

2. Analisis pelayanan pembiayaan murabahah Perspektif Ekonomi Syariah

Pelayanan pembiayaan di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke sudah sangat baik dan sesuai dengan prinsip syariah, dimana pihak KSPPS BMT BUS Cabang Sluke telah memberikan pelayanan sesuai dengan nilai-nilai islami. Menurut Yusuf nilai-nilai islami tersebut diantaranya yaitu *fathanah* (professiona), *tabligh* (keramahan dan kesopanan), *shidiq* (jujur), dan *amanah*.

Dari segi *fathanah* (professional) merupakan suatu tindakan yang dilakukan sesuai dengan tugas dan kewajibannya. Sikap fatanah diKSPPS BMT BUS Cabang Sluke dapat berupa bekerja professional, cepat tanggap dan bertanggung jawab. hal ini dibuktikan berdsarkan wawancara dengan ibu mufidah bahwa:

“Dalam melayani nasabah karyawan selalu cepat tanggap akan kebutuhan dan keperluan yang dibutuhkan nasabah,”

Ibu suyati menambahkan

“Karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke dalam melayani nasabah cepat (cak cek), dan karyawan selalu melayani dengan professional,”

Berdasarkan data tersebut bahwa sikap fatanah yang ada diKSPPS BMT BUS Cabang Sluke sudah sesuai dengan teori fatanah, dimana karyawan telah memberikan pelayanan dengan cepat tanggap dan bekerja secara professional dan bertanggung jawab atas tugas dan kewajibannya.

Dari segi *tabligh* (keramahan dan kesopanan), merupakan menyampaikan segala sesuatu dengan tutur kata yang baik dan sopan. Sikap *tabligh* yang ada di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke dapat berupa sopan santun, ramah tamah dan murah senyum karyawan selain itu karyawan juga menerapkan system 3s senyum, sapa dan salam kepada nasabah yang akan melakukan pembiayaan. Hal ini dibuktikan berdasarkan wawancara dengan nasabah:

"Karyawan selalu ramah tamah, sopan dan selalu tersenyum saat melayani nasabah, semua nasabah dilayani dengan baik dan tidak ada yang dibeda-bedakan,"

Ibu lasmi juga menambahi
"Karyawan di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke ramah ramah dan baik saat melayani,".

Berdasarkan data tersebut bahwa Karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke telah sesuai dengan teori *tabligh*, dimana karyawan melayani nasabah dengan sepenuh hati, sopan, ramah, murah senyum dan tanpa membeda-bedakan nasabah satu dengan yang lain.

Dari segi *shidiq* (jujur), merupakan Jujur yaitu mengatakan dan melakukan suatu pekerjaan dengan benar, tidak pernah berdusta dan menipu dalam segala situasi pekerjaan. Sikap jujur di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke dapat berupa menyampaikan informasi sesuai dengan fakta yang ada dan menepati janji, tidak melebihi lebihkan dan tidak berbohong. Hal ini dibuktikan berdasarkan wawancara dengan ibu jannah selaku nasabah:

"Mengenai jaminan yang diberikan karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke selalu memberikan jaminan tepat waktu dan juga sesuai dengan apa yang telah disepakati oleh nasabah,".

Berdasarkan data tersebut bahwa sikap jujur yang ada di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke telah sesuai dengan teori *shiddiq*, dimana Karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke melayani nasabah dengan sangat

bersungguh sungguh dan juga selalu memberikan informasi sesuai fakta yang ada, tidak melebih lebihkan dan selalu menepati janji kepada nasabah.

Kemudian dari segi amanah merupakan tanggung jawab atas tugas dan kewajibannya. sikap amanah yang ada di KSPPS BMT BU Cabang Sluke dapat berupa menjalankan tugas dengan bersungguh sungguh, dapat dipercaya dan mampu menumbukan rasa aman dan nyaman nasabah. Hal ini dibuktikan berdasarkan wawancara dengan ibu yanti ia memaparkan bahwa

"Karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke selalu amanah dan bertanggung jawab sehingga nasabah merasa aman dan nyaman saat melakukan pembiayaan,".

“Saya percaya bahwa karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Sluke bekerja dengan amanah karena saya beberapa kali melakukan angsuran dengan system jemput bola, dan sampai sekarang angsuran saya tetap berjalan dengan baik dan lancar”

Berdasarkan data tersebut bahwa sikap amanah yang ada di KSPPS BMT BUS Cabang Sluke telah sesuai dengan teori amanah, dimana karyawan dapat menumbukan rasa percaya, aman dan nyaman kepada nasabah.