

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Gambaran Umum KSU BMT Lisa Sejahtera

###### a. Nama dan Alamat Instansi

Nama Instansi :KSU BMT Lisa Sejahtera Kantor Cabang Bangsri  
Jepara

Alamat : Jl. Pramuka ( Komp. YPI HA ) Bangsri Jepara

Telepon : 082325199551

E-mail : [bmtlisa@gmail.com](mailto:bmtlisa@gmail.com)<sup>1</sup>

###### b. Sejarah Berdirinya KSU BMT Lisa Sejahtera

Koperasi serba usaha Lima Satu (LISA) merupakan koperasi dengan pola syari'ah di kabupaten Jepara yang pendirinya dipelopori oleh pengurus NU Cabang Jepara. Berawal dari munculnya semangat pemberdayaan ekonomi umat, maka pada tanggal 27 Mei 1998 di bentuklah koperasi yang diharapkan akan menjadi payung pemberdayaan bagi masyarakat. Setelah melakukan berbagai tahapan baik pertemuan intern pengurus, pertemuan dengan LPNU dan pengurus NU, maka muncullah pemikiran-pemikiran agar dibentuk sebuah lembaga keuangan syar'ah yang betul-betul menggunakan kebijakan lembaganya berdasarkan syari'ah. Maka disusunlah program dan persiapan-persiapan bagi berdirinya lembaga keuangan itu, salah satunya dengan memohon restu kepada Rois Aam PBNU KH. Sahal Mahfud.

Sehingga pada tanggal 17 April 2011 terlahirlah Unit Jasa Keuangan Syari'ah yang lebih dikenal sebagai Baitul Maal Wattamwil (BMT) Lisa Sejahtera, yang dibuka secara resmi oleh Bupati Jepara pada saat itu Hendro Martoyo. Sejumlah pejabat,

---

<sup>1</sup>Hasil Observasi pada KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, tanggal 02 Agustus 2016.

pengurus NU, pengusaha dan tokoh masyarakat ikut hadir, diantaranya kejaru Jepara Muhammad Ali Nafi'ah Pohan SH., Rais Suriyah PCNU KH. Ahmad Kholil, ketua Tanfidziyah H. Nurudin Amin, ketua PC Muslimat NU Dra. Hj Cholilah Mawardi, serta pengurus badan Otonomi (Banon) NU.<sup>2</sup>

### c. Visi, Misi, dan Struktur Organisasi KSU BMT Lisa Sejahtera

Dalam melaksanakan usahanya KSU BMT Lisa Sejahtera berpedoman kepada visi, misi, strategi dan budaya kerja.

#### 1) Visi dan Misi KSU BMT Lisa Sejahtera

Visi :

Menjadi Lembaga Keuangan Syari'ah yang amanah dan masalah, tangguh, serta terdepan dalam inovasi produk dan teknologi.

Misi :

- a) Membangun sumber daya manusia yang mampu memadukan kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual.
- b) Mempunyai komitmen terhadap pengembangan produk-produk syari'ah.
- c) Menanamkan semangat kerja secara professional yang didasari nilai-nilai transcendental.
- d) Meningkatkan performa administrasi yang tertata dan mendukung kinerja lembaga secara optimal.
- e) Meningkatkan kualitas teknologi informasi yang mampu menjawab kebutuhan zaman.
- f) Melayani anggota secara professional dengan penuh ketulusan.

---

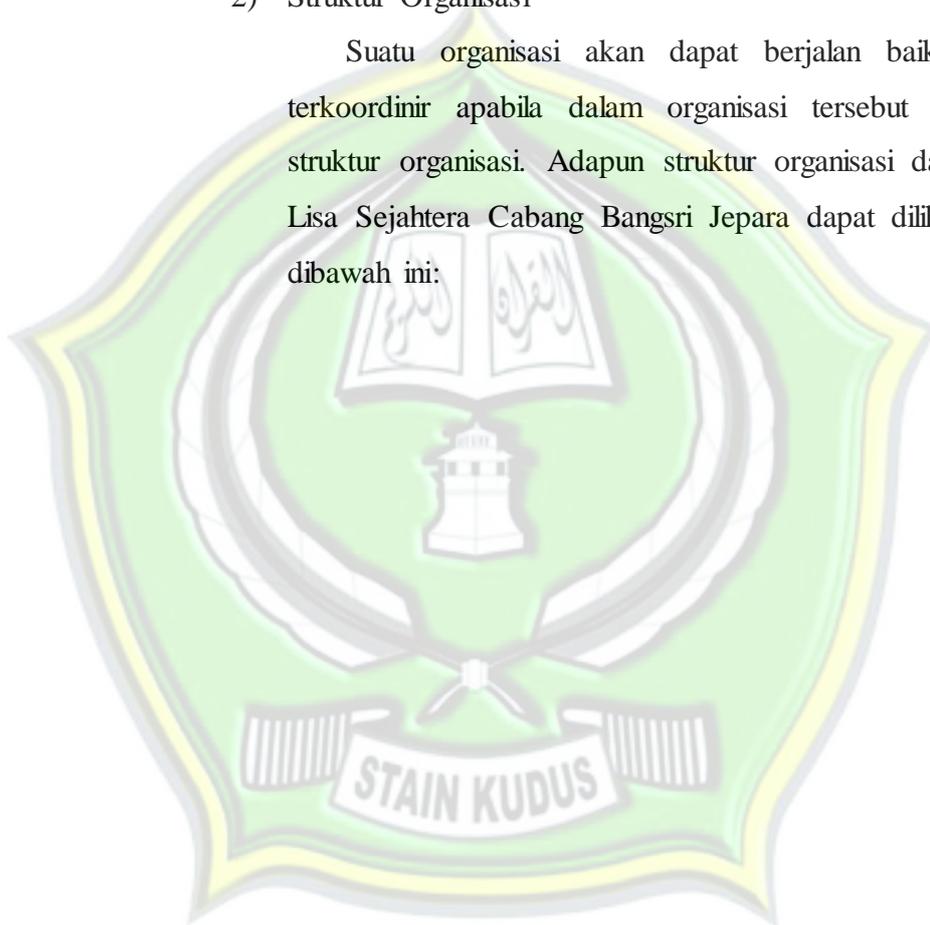
<sup>2</sup> Hasil Dokumentasi KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, dikutip tanggal 02Agustus 2016.

g) Membangun fondasi ekonomi kerakyatan demi kesejahteraan dan keselamatan umat.

Motto : **“dari NU dan Untuk Kesejahteraan Ummat”<sup>3</sup>**

## 2) Struktur Organisasi

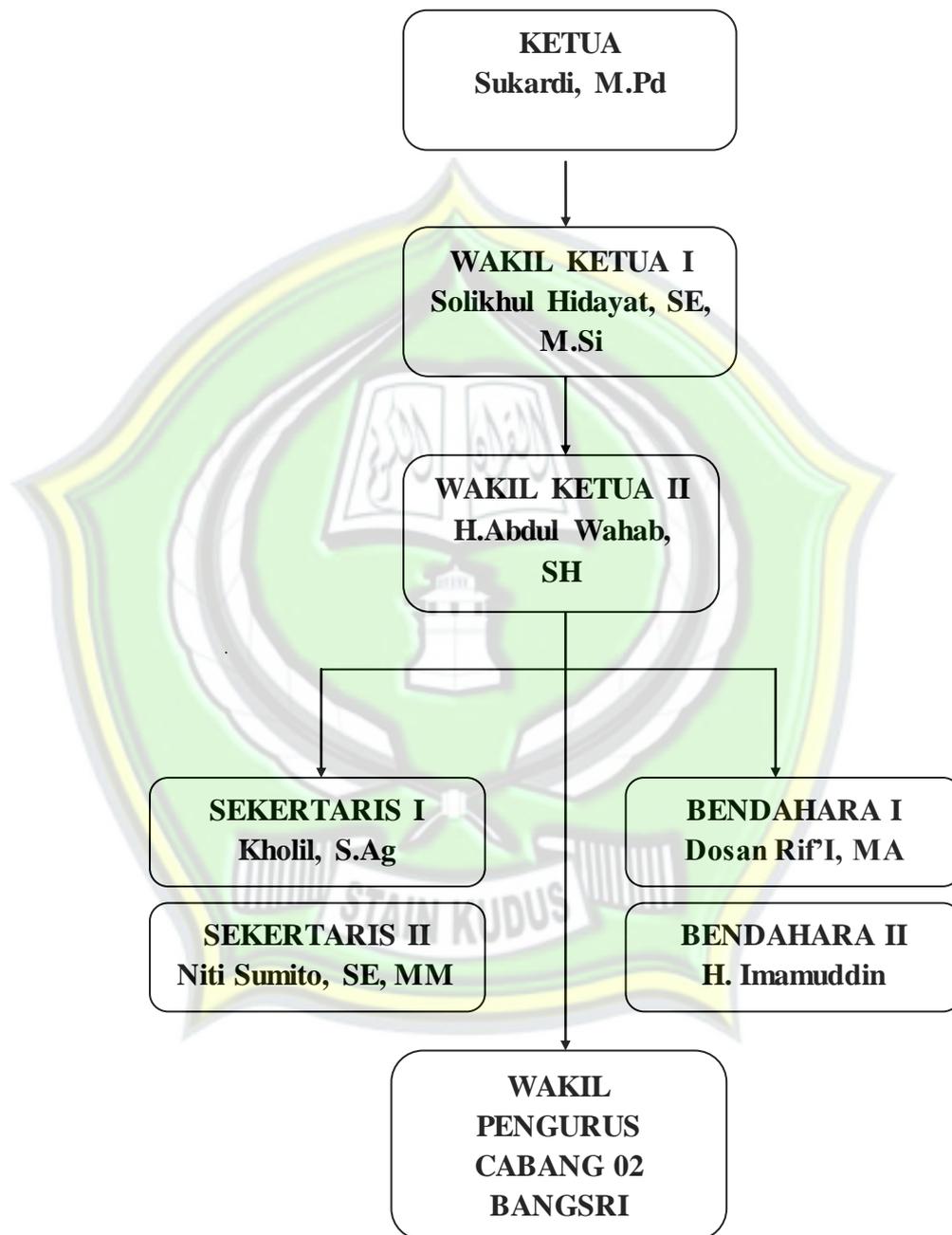
Suatu organisasi akan dapat berjalan baik, terarah dan terkoordinir apabila dalam organisasi tersebut terdapat suatu struktur organisasi. Adapun struktur organisasi dari KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:



---

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

## Susunan Pengurus KSU BMT Lisa Sejahtera



### Pengawas KSU BMT Lisa Sejahtera

**Drs. H. Asyhari Sy, MM**  
**H. Ahmad Ja'far, S.Ag**  
**KH. Muhsin Ali**  
**Drs. H. M. Ma'shum, MM**  
**H. Ahmad Ulul Absor**  
**KH. Imam Abu Jamroh**  
**K. M. Nasrullah Huda**  
**Umi Hidayati S. Pd**

Susunan Pengelola KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara adalah:

- a) Kepala Cabang : Khoirul Abid
- b) Teller : Jevi Ratna Astika N. SE
- c) Customer Service : Sa'adaturifah
- d) Marketing Funding : Sa'adaturifah dan Reni Febriana
- e) Marketing Lending : Sa'adaturifah dan Reni Febriana<sup>4</sup>

#### **d. Ruang Lingkup Produk Simpanan dan Produk Pembiayaan**

Adapun Produk-produk simpanan dan produk pembiayaan yang dimiliki oleh KSU BMT Lisa Sejahtera, yaitu:

##### **1) Produk Simpanan**

- a) Si Rima (Simpanan Syari'ah Masyarakat Jepara)

Si Rima (Simpanan Syari'ah Masyarakat Jepara) adalah jenis simpanan yang fleksibel sehingga sewaktu-waktu dapat diambil sesuai kebutuhan, simpanan ini cocok untuk para pedagang dan ibu rumah tangga, untuk transaksi yang cepat dan fleksibel.

- b) Si Hara (Simpanan Hari Raya)

Si Hara (Simpanan Hari Raya) adalah simpanan yang diperuntukkan kepada anggota yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan menjelang Hari Raya Idul Fitri atau

<sup>4</sup> *Ibid.*

Hari Raya Qurban, simpanan ini hanya bisa diambil 2 (dua) bulan menjelang lebaran, sehingga lebih terencana keperluannya.

c) Si Mada (Simpanan Masa Depan)

Si Mada (Simpanan Masa Depan) adalah simpanan yang dirancang untuk membantu anggota merealisasikan keinginan yang terencana, baik untuk membangun rumah, membeli mobil maupun menyekolahkan putra-putri tercinta.

Tabel perkiraan Si Mada:

Jumlah Setoran Per-bulan	Saldo diterima di akhir tahun		
	1 Thn	2 Thn	3 Thn
100.000	1.250.000	2.600.000	4.000.000
200.000	2.500.000	5.200.000	8.150.000
300.000	3.750.000	7.800.000	12.200.000
500.000	6.250.000	13.000.000	20.300.000
1.000.000	12.500.000	26.000.000	40.750.000
2.000.000	25.000.000	52.000.000	81.500.000

Jumlah Setoran Per-bulan	Saldo diterima di akhir tahun			
	4 Thn	5 Thn	7 Thn	10 Thn
100.000	5.650.000	7.400.000	11.500.000	18.700.000
200.000	11.350.000	14.750.000	22.750.000	37.500.000
300.000	17.000.000	22.250.000	34.150.000	56.000.000
500.000	28.400.000	37.000.000	56.750.000	93.500.000
1.000.000	56.750.000	74.250.000	113.750.000	187.000.000
2.000.000	113.500.000	148.500.000	227.000.000	374.000.000

\*Untuk Si Mada 1 tahun hanya di peruntukan untuk tabungan sekolah

d) Si Liwa (Simpanan Lembaga Peduli Siswa)

Siliwa (Simpanan Lembaga Peduli Siswa) adalah produk layanan pengelolaan dana yang diperuntukan bagi

lembaga pendidikan dalam menghimpun dana tabungan siswa, dengan fasilitas beasiswa dan bonus akhir tahun untuk lembaga

Jumlah Setoran Rata-Rata per-bulan	BONUS diterima		
	Semester Ganjil	Semester Genap	Akhir Tahun
1.000.000			400.000
2.000.000		300.000	500.000
3.000.000		300.000	900.000
5.000.000	150.000	750.000	1.100.000
10.000.000	250.000	1.250.000	2.500.000
15.000.000	350.000	1.750.000	4.000.000

Tabel perkiraan Si liwa:

e) Si Kasya (Simpanan Berjangka Syariah)

Si Kasya (Simpanan Berjangka Syariah) adalah simpanan deposito atau berjangka, yang hanya bisa diambil untuk jangka waktu tertentu, yaitu 3,6,9,12,18 dan 24 bulan, dengan nisbah bonus sebagaimana terlampir.

f) Si Mada (Simpanan Dermawan Jepara)

Si Mada (Simpanan Dermawan Jepara) adalah jenis simpanan yang fleksibel dan sewaktu-waktu dapat diambil sesuai kebutuhan, bonus atas simpanan ini akan dialokasikan ke Baitul Maal, yang selanjutnya akan disalurkan kepada yang berhak sesuai dengan tuntunan syari'ah.

g) Si Haja (Simpanan Haji dan Umrah Barokah)

Si Haja (Simpanan Haji dan Umrah Barokah) adalah simpanan rencana yang tidak dapat ditarik sewaktu-waktu dan hanya dapat ditarik pada saat akan melaksanakan haji dan umrah, anggota yang telah berniat melakukan ibadah haji maupun umrah akan difasilitasi keperluannya oleh BMT melalui Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama' dan Bank jaringan SISKOHAT, sehingga lebih praktis dan lebih nyaman. Bonus atas simpanan ini akan di berikan sebagai pengembalian atau bonus pada saat pelunasan BPIH dan atau sebagai penggratisan biaya bimbingan KBIH.

Adapun Ketentuan Simpanan Haji dan Umrah Barokah:

- (a) Foto Copy KTP yang masih berlaku
- (b) Mengisi formulir pembukaan rekening
- (c) Setoran awal minimal :Si Rima Rp.10.000,-; Si Hara Rp.25.000,-; Si Kasya Rp.500.000,-; Si Mada Rp.100.000,-; Si Liwa Rp.100.000,-; Si Haja Rp.250.000,<sup>5</sup>

## 2) Produk Pembiayaan

a) Pembiayaan Qordlu Syar'i

Pembiayaan Qordlu Syar'i adalah pembiayaan multiguna dengan menggunakan akad Qordlu Syar'i bi Syarti Rohmi, yaitu akad hutang dengan syarat gadai yang dibenarkan oleh syari'at dan mempunyai landasan kuat dalam *kutubus salaf* dengan mekanisme yang telah di ajarkan para ulama'.

---

<sup>5</sup>Hasil Dokumentasi KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, dikutip tanggal 03 Agustus 2016

b) Talangan Haji

Talangan Haji adalah pembiayaan yang diperlukan bagi kaum muslimin dan muslimat yang telah berniat menunaikan ibadah haji, tetapi belum mempunyai bekal yang cukup untuk pengurusan ONH (Ongkos Naik Haji)-nya, sedang mekanisme dan persyaratannya diatur dalam lembar tersendiri.

c) Bai'i bi'saman Ajil

Bai'ibisaman Ajil adalah pembiayaan atas dasar jual beli yang kemudian diangsur atau ditangguhkan, dalam hal ini BMT sebagai penjual (*Ba'i*) dan anggota sebagai pembeli (*Mustari*), maka disyaratkan barang berasal dari pihak ketiga telah dibeli dan telah diterima oleh koperasi lalu dijual kepada anggota berdasar harga yang disepakati.

Adapun Ketentuan Pembiayaan:

- (a) Foto Copy KTP dan KK yang masih berlaku
- (b) Foto Copy SK/SIUP bagi badan usaha
- (c) Menyerahkan barang jaminan berikut surat-suratnya
- (d) Mengisi formulir permohonan pembiayaan
- (e) Lain-Lain

BMT berhak melakukan survey atas anggota pembiayaan, dan menyeleksinya serta berhak menolak permohonan tanpa alasan apapun.<sup>6</sup>

## B. Deskripsi Data Penelitian

### 1. Data Kualitas Pelayanan di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara

Setiap perusahaan perlu memberikan perhatian pada kualitas layanan karena hal ini merupakan faktor yang sangat penting dalam

---

<sup>6</sup>Hasil Dokumentasi KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, dikutip tanggal 03 Agustus 2016.

hubungannya dengan kepuasan konsumen. Kualitas layanan adalah hasil perbandingan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dari perusahaan. Kualitas layanan yang sempurna dapat tercapai apabila harapan konsumen dapat dipenuhi oleh layanan yang diberikan oleh perusahaan. Menurut teori Parasuraman, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. Sedangkan menurut teori Othman dan Owen menambahkan satu dimensi yaitu *Compliance*.

Berdasarkan data penelitian yang penulis peroleh hasil wawancara dengan bapak Khoirul Abid selaku manager KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, menyatakan bahwa :

“ bukti fisik atau suatu kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada para khalayak umum, pada KSU BMT Lisa Sejahtera yang telah mempunyai bukti fisik, seperti halnya mempunyai gedung, dan teknologi-teknologi”.<sup>7</sup>

Menurut pengamatan penulis hal tersebut termasuk menggunakan teori *Tangibles*, yaitu bukti fisik suatu perusahaan yang mempunyai gedung dan teknologi-teknologi yang ada untuk menunjang suatu lembaga keuangan ini.

Dari sisi pelayanan KSU BMT Lisa Sejahtera memberikan suatu pelayanan yang terbaik untuk anggotanya, pelayanan tersebut disesuaikan dengan SOP (*Standart Operasional Procedur*) yang pada umumnya sama seperti perbankan lainnya.

Bapak Khoirul Abid selaku *Manager* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara menyatakan bahwa:

“Strategi yang digunakan dan di tekankan oleh BMT Lisa Sejahtera adalah pada peningkatan dalam bidang jasa yang mengacu pada

---

<sup>7</sup> Hasil Wawancara dengan Khoirul Abid selaku *Manager* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, tanggal 05 Agustus 2016, Pukul 15.00 WIB.

SOP (*Standart Operasional Procedur*) dengan keharusan menggunakan 3S (Senyum, Salam, Sapa)".<sup>8</sup>

Menurut pengamatan penulis KSU BMT Lisa Sejahtera mengutamakan 3S (senyum, salam, sapa).

Sistem pelayanan yang marketing berikan untuk anggota sebagaimana yang disampaikan oleh Reni Febriana selaku *Marketing* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara:

“Sistem pelayanan yang diberikan marketing kepada anggota biasanya menggunakan sistem jemput bola atau langsung jemput anggotanya di tempat-tempat tertentu”.<sup>9</sup>

Menurut pengamatan penulis bahwasannya KSU BMT Lisa Sejahtera, ketika jemput bola biasanya dilakukan di rumah-rumah warga yang menjadi anggota KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara atau di toko masing-masing anggota yang berada di pasar Bangsri Jepara dilakukan dengan pemberian pelayanan yang terbaik pada setiap anggota.

Sebagaimana yang disampaikan oleh mbak Jevi Ratna Astika N selaku *Teller* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, bahwasannya sistem pelayanan yang diberikan kepada setiap anggota yang akan datang:

“Sistem pelayanan yang di berikan setiap anggota yang datang untuk membuka tabungan maupun mengajukan pembiayaan biasanya dilakukan dengan memberikan salam kepada anggota dan menanyakan apa yang bisa di bantu?, dan menanyakan apa yang dibutuhkan anggota?. Jika transaksi telah selesai, maka teller akan mengucapkan terimakasih agar anggota merasa puas dengan sistem pelayanan yang diberikan KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, dan anggota akan kembali lagi untuk bertransaksi”.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Hasil Wawancara dengan Khoirul Abid selaku *Manager* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, tanggal 05 Agustus 2016, Pukul 15.00 WIB.

<sup>9</sup> Hasil Wawancara dengan Reni Febriana selaku *Marketing* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, tanggal 05 Agustus 2016, Pukul 12.00 WIB.

<sup>10</sup> Hasil Wawancara dengan Jevi Ratna Astika N selaku *Teller* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, tanggal 09 Agustus 2016, Pukul 12.00 WIB.

Menurut penulis bahwasannya, Sistem tersebut termasuk menggunakan teori *Reliability* (keadaan), hal yang demikian akan berlaku pada setiap anggota yang datang ke KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara.

Sistem pelayanan yang sudah ada pada KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, masih ada hal yang ingin di perbaiki dari sistem pelayanan tersebut yang sekiranya dapat meningkatkan kualitas pelayanan KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara untuk saat ini adalah diperlukannya alat ataupun benda untuk mendapatkan nomor urut anggota ketika anggota sedang mengantri supaya tampak rapi dan disiplin dalam mengantri karena BMT ini dipandang sudah cukup ramai dalam pelayanannya. Dengan metode tersebut maka sistem pelayanan yang sudah ada (sistem tempuk) tidak digunakan lagi karena dengan sistem tersebut tidak efisien.

Sebagaimana yang disampaikan oleh mbak Jevi Ratna Astika N selaku *Teller* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, bahwasannya:

“seorang teller ketika melayani anggotanya dengan cara cepat dan teliti dalam menghitung uang”.<sup>11</sup>

Menurut penulis bahwasannya, Sistem tersebut termasuk menggunakan teori *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cara cepat dan tepat kepada para anggota.

Mbak Sa'adaturifah selaku *Customer Service* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, menjelaskan bahwa:

“ketika memberikan penjelasan kepada anggota hendaknya menunjukkan sikap yang baik, ramah, dan sopan”.

Menurut penulis bahwasannya, Sistem tersebut termasuk menggunakan teori *Assurance* (jaminan dan kepastian), pengetahuan dalam hal kesopan santunan.

---

<sup>11</sup> Hasil Wawancara dengan Jevi Ratna Astika N selaku *Teller* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, tanggal 09 Agustus 2016, Pukul 12.00 WIB

Reni Febriana selaku *Marketing* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara menyatakan bahwa:

“Para karyawan dalam hal melayani anggotanya dengan cara menyesuaikan karakter orang yang berbeda-beda, seperti, apabila ada anggota yang mempunyai karakter keras, maka sikap karyawan disini masih tetap melayani dengan memberikan yang terbaik dan sebisa mungkin memenuhi kebutuhan mereka dan memenuhi apa yang di minta anggota”.<sup>12</sup>

Menurut penulis bahwasannya, Sistem tersebut termasuk menggunakan teori *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus kepada para anggota.

Bapak Khoirul Abid selaku *Manager* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara menyatakan bahwa:

“KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, merupakan lembaga keuangan yang dipelopori para pengurus NU cabang Jepara”.

Menurut penulis bahwasannya, Sistem tersebut termasuk menggunakan teori *Compliance* (sesuai dengan hukum islam).

## **2. Data Tentang Kepuasan Anggota di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara**

Kepuasan anggota merupakan hal yang terpenting bagi perusahaan-perusahaan dikarenakan jika pelanggan merasa puas terhadap suatu produk maka pelanggan akan loyal terhadap produk atau pelayanan yang di berikan.

Pendapat Ibu Zulais selaku *Anggota* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, bahwa:

“Sistem yang diberikan oleh KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara selama ini yang dirasakan langsung oleh anggotanya yaitu baik, memuaskan, dan ketika anggota hendak menabung ataupun hendak mengajukan pembiayaan prosesnyapun mudah tidak memberatkan anggotanya sehingga anggota juga merasa nyaman”.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Hasil Wawancara dengan Reni Febriana selaku *Marketing* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, tanggal 05 Agustus 2016, Pukul 12.00 WIB.

<sup>13</sup> Hasil Wawancara dengan Zulais selaku *Anggota* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, tanggal 18 Agustus 2016, Pukul 15.00 WIB.

Adapun menurut ibu Masruroh selaku *anggota* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara,

“Anggota merasa puas dengan bagi hasil yang diberikan dari KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara. Demikian juga ketika anggota akan melakukan penarikan atau mengambil uangnya di tabungan, maka si anggota tinggal meminta ke marketing yang bagian pasar. Anggota sangat senang karena transaksi tersebut lancar di lakukan di pasar.”<sup>14</sup>

Sedangkan ibu Rini selaku *anggota* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, berpendapat bahwa:

“Walaupun anggota disini merasa nyaman dan mudah dengan pelayanan yang diberikan KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri jepara, akan tetapi masih ada sedikitnya rasa kecewa dengan pelayanan tersebut. Rasa kecewa ketika anggota hendak melakukan pembelian barang secara *credit* secara langsung dengan dua barang sekaligus, meskipun dengan nilai harganya yang rendah, tetap tidak bisa langsung di *realisasi*, hanya bisa mengambil *credit* satu barang saja. Hal tersebut yang membuat anggota merasa tidak puas.”<sup>15</sup>

Anggota merasa kecewa dikarenakan pelayanan dari dulu sampai sekarang tidak ada peningkatan seperti yang di ungkapkan oleh Ibu Zulais selaku *Anggota* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, menjelaskan bahwa:

“ketika anggota hendak mengambil uang tabungannya kemudian si marketing KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara tidak melakukan penarikan ke pasar, maka anggota pun tidak jadi mengambil uang, padahal anggota tersebut sangat membutuhkan sekali dengan uangnya, dan jikalau ada marketing yang datang langsung ke toko maka seorang anggota tidak repot-repot untuk mengambil uang tabungannya ke kentor BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara”.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup>Hasil Wawancara dengan Masruroh selaku *anggota* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, tanggal 2 September 2016, Pukul 12.30 WIB.

<sup>15</sup> Hasil Wawancara dengan Rini selaku *anggota* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, tanggal 2 September 2016, Pukul 12.00 WIB.

<sup>16</sup>Hasil Wawancara dengan Ibu Zulais selaku *Anggota* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, tanggal 18 Agustus 2016, Pukul 15.00 WIB.

Anggota disini juga mengeluhkan kenapa marketing di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri ini hanya cuma satu yang terjun ke pasar?, dan juga anggota mengeluhkan kenapa ketika seorang marketing terjun ke pasar tidak diberi uang dari kantor untuk berjaga-jaga. Jika ada seorang anggota yang hendak penarikan atau mengambil langsungnya uangnya.

Selain keluhan-keluhan anggota tersebut, masih ada lagi keluhan yang di rasakan oleh anggota KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, yaitu ketika musim lebaran tiba anggota KSU BMT Lisa Sejahtera ini tidak pernah mendapatkan THR (Tunjangan Hari Raya), padahal di BMT-BMT lainnya memberi THR (Tunjangan Hari Raya) kepada para anggotanya

Ibu Amanah selaku *anggota* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, menjelaskan bahwa:

“Memberikan THR (Tunjangan Hari Raya) sangatlah penting untuk para anggota KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, anggota mengaku bahwasanya sudah 2 kali lebaran tidak ada THR (Tunjangan Hari Raya) dari BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, hal tersebut yang membuat anggota kecewa”.<sup>17</sup>

Bapak Khoiril Abid selaku *Manager* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, menjelaskan bahwasannya:

“KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, dalam hal pelayanan memang sudah bagus, mereka mengutamakan 3S (Senyum, Salam, Sapa) ”.<sup>18</sup>

Dalam hal pelayanan terdahulu banyak anggota yang keluar dari KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara dikarenakan, KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Jepara dahulunya mengadakan pembiayaan tanpa agunan, tetapi dengan berjalannya waktu dan KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara tidak mau menanggung resiko yang

---

<sup>17</sup>Hasil Wawancara dengan Amanah selaku *anggota* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, tanggal 2 September 2016, Pukul 12.00 WIB.

<sup>18</sup>Hasil Wawancara dengan Khoiril Abid selaku *Manager* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, tanggal 05 Agustus 2016, Pukul 15.00 WIB.

lebih besar dari pembiayaan tanpa agunan tersebut, maka KSU BMT Lisa Sejahtera sepakat untuk mengadakan pembiayaan harus dengan menggunakan agunan yaitu berupa BPKB, dan Sertifikat. Adanya menggunakan agunan maka pasti akan lebih jelas untuk hal pembiayaan, lebih jelasnya lagi dengan menggunakan *survey* langsung ke anggotanya

### 3. Data Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara

Faktor-faktor yang mendukung atas meningkatnya mutu pelayanan BMT Lisa Sejahtera ada 2 yaitu, faktor internal dan eksternal. Faktor *Internal* itu biasanya dari si pengelola, si pengelola dalam hal ini yaitu dari karyawan-karyawan BMT Lisa itu sendiri dengan cara melayani anggotanya dengan sebaik-baiknya. Faktor *Eksternal* biasanya sudah ditentukan oleh marketnya atau tujuan pasarnya, yang sudah di atur dari strategi percabang dan target kinerjanya.

Menurut pribadi bapak Khoirul Abid selaku *manager* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, menjelaskan bahwa:

“Kualitas pelayanan yang ada belum memenuhi tingkat kepuasan anggota dikarenakan terkadang ada kendala dari fasilitas teknologi, seperti saat ini BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara baru mempunyai *sms banking*, *transaksi online* untuk anggotanya. Selain itu untuk memudahkan anggota atau nasabah dalam pengambialan dananya, maka nasabah tidak hanya dapat menyimpan dan mengambil dananya hanya di BMT Lisa Sejahtera, akan tetapi dapat mengambil di 30 Lembaga Keuangan yang tergabung dalam ASKOWANU .”<sup>19</sup>

Simpanan ASKOWANU (Asosiasi Koperasi Syariah Warga NU) ini adalah lembaga yang bergerak dibidang pemberdayaan, pendidikan dan pelatihan serta pengembangan koperasi yang tergabung didalamnya.

Simpanan ASKOWANU adalah simpanan bersama koperasi anggota ASKOWANU yang diberikan kemudahan kepada anggota untuk menyimpan dan menariknya di 30 lebih kantor koperasi yang berlogo “ BMT jaringan ASKOWANU “ yang tersebar di seluruh Jepara.

---

<sup>19</sup> Hasil Wawancara dengan Khoirul Abid selaku *Manager* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, tanggal 05 Agustus 2016, Pukul 15.00 WIB.

Adapun Keuntungan menjadi anggota ASKOWANU, yaitu

- a. Transaksi penyimpanan dan penarikan dapat dilakukan di seluruh kantor bertanda khusus di seluruh Jepara
- b. Bebas biaya cetak buku
- c. Bebas biaya transaksi dan administrasi
- d. Bonus simpanan (bagi hasil) di *debit* sekaligus pada akhir bulan
- e. Mendapat *point* undian (saldo rata-rata Rp.100.000,-) undian hadiah yang diundi setiap periode.

Syarat Pembukaan Rekening :

- 1) Foto kopi identitas diri atau KTP
- 2) Mengisi formulir aplikasi
- 3) Menyetor simpanan awal Rp.10.000,-.

Kantor koperasi yang berlogo BMT JARINGAN ASKOWANU antara lain KSU BMT Aman Utama, KSU BMT Guna Lestari, KSU BMT Lisa Sejahtera, BMT Umat Sejahtera Abadi, KSPS Aman Abadi, KSPS Yamamus, UJKS Lumbung Artho, KSU Yasmin, KJKS IKA UNISNU Jepara, KJKS Mitra Utama, KJKS BMT Artha Melati, KSPS BMT Amanah.<sup>20</sup>

KSU BMT Lisa Sejahtera tidak mempunyai strategi khusus yang digunakan dalam meningkatkan kepuasan anggota. Intinya dari BMT Lisa Sejahtera itu sendiri untuk meningkatkan kepuasan anggotanya harus konsisten dalam melayani anggotanya dan untuk meningkatkan kepuasan anggotanya.

KSU BMT Lisa Sejahtera mengukur tingkat kepuasan anggota salah satu caranya adalah dengan melihat dari transaksi anggota yang lama, karena dengan cara melihat transaksi anggota yang lama, maka saldo anggota yang dari awal sedikit, lama-lama saldo anggota akan bertambah banyak dengan loyalitas anggotanya menabung di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara.

---

<sup>20</sup>Hasil Dokumentasi KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, dikutip tanggal 09 Agustus 2016, Pukul 12.00 WIB.

Cara KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara dalam mengetahui anggotanya tersebut puas atau tidaknya adalah dengan melalui pelayanan yang di berikan oleh KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara tersebut. Salahsatu cara untuk melihat ketidakpuasan anggota anggota adalah dilihat dari cara anggota tersebut langsung mengeluhkan kepada karyawan KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, yang menandakan bahwa anggota tersebut tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara.

Faktor-faktor yang mendorong tingkat kepuasan anggota yaitu sebagai berikut:

- a) Rasa kepercayaan seorang anggota (kalau tidak percaya mana mungkin anggota bisa merasakan kepuasan).
- b) Mudahnya transaksi, dengan mudah transaksi maka anggota akan semakin puas dengan pelayanan yang di berikan KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara dan akan meningkatkan saldo tabungannya.

Adapun yang disampaikan oleh bapak Khoirul Abid selaku *Manager* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara:

“KSU BMT Lisa Sejahtera untuk mempertahankan mutu pelayanan yang berkualitas sehingga mampu meraih tingkat kepuasan anggotanya dengan menggunakan cara yang sesuai dengan jalur SOP (*Standart Operasional Procedur*) yang di tentukan. Anggota yang sudah ada akan semakin banyak dan KSU BMT Lisa Sejahtera berusaha untuk *mengcover* semua anggotanya dengan baik, dengan cara di *planing*. Semakin banyaknya anggota biasanya ada yang belum *tercover*, hal ini akibatnya anggota pasti tidak akan merasakan kepuasan yang di berikan oleh KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara”.<sup>21</sup>

Adapun anggota yang tidak *tercover* biasanya dalam situasi dan kondisi yang tidak memungkinkan, seperti apabila anggotanya diarahkan datang langsung ke kantor, biasanya ketika diarahkan ke kantor semua

---

<sup>21</sup> Hasil Wawancara dengan Khoirul Abid selaku *Manager* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, tanggal 05 Agustus 2016, Pukul 15.00 WIB.

ada sebagian anggota yang merasakan keberatan, karena anggota biasanya mempunyai kesibukan tersendiri. Jadi jika anggota diarahkan ke kantor semua maka belum 100% bisa *tercover*.

Mbak Sa'adaturifah selaku *Customer Service* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, menjelaskan bahwa:

“Faktor-faktor yang membuat anggota tersebut merasakan kepuasan adalah memberikan penjelasan yang diperlukan anggota dan menunjukkan sikap yang baik, ramah tamah, dan sopan santun, dalam memberikan penjelasan kepada anggota dengan menggunakan bahasa yang bagus”.<sup>22</sup>

Selain itu mbak Jevi Ratna Astika N selaku *Teller* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, memiliki jawaban yang berbeda, bahwasannya:

“Melayani anggota harus teliti dan tepat dalam menghitung dana yang diberikan. Terkadang ada anggota yang ingin penarikan dananya dengan cara cepat-cepat karena dananya akan di gunakan untuk suatu hal, maka dari itu yang dibutuhkan hanyalah kecepatan waktu dan keramahan. Adanya ketidakpuasan anggota itu disebabkan adanya kesalahan transaksi dalam melayani anggota. Terkadang ada nama anggota yang sama dengan anggota yang lain, atau ketika teller memproses data transaksinya kebalik. Jika terjadi kesalahan seperti itu, maka anggota akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara”.<sup>23</sup>

### C. Analisis dan Pembahasan

#### 1. Analisis Tentang Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang ditonjolkan atau dibuktikan dari penyedia jasa atau pada suatu produk yang diberikan oleh pelanggan dan yang bisa diterima oleh pelanggan dengan mutu yang baik. Kualitas pelayanan memiliki peranan yang penting dalam setiap

---

<sup>22</sup> Hasil Wawancara dengan Sa'adaturifah selaku *Customer Service* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, tanggal 05 Agustus 2016, Pukul 12.00 WIB

<sup>23</sup> Hasil Wawancara dengan Jevi Ratna Astika N selaku *Teller* BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, tanggal 09 Agustus 2016, Pukul 12.00 WIB.

perusahaan , untuk itu diperlukan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.

Terdapat lima dimensi *SERVQUAL* sebagai berikut (Parasuraman, et,all, 1998) yang di kutip Rambat Lupiyoadi :

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung), dan lain sebagainya, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.<sup>24</sup>

Menurut analisis penulis bahwasannya pada KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara merupakan suatu lembaga keuangan yang berlandaskan syariah, KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Jepara juga mempunyai kualitas pelayanan yang sesuai dengan teori dimensi *SERVQUAL* yaitu KSU BMT Lisa cabang Bangsri jepara juga mempunyai bukti fisik yaitu mempunyai gedung, dan juga teknologi-teknologi yang menunjang suatu lembaga keuangan ini. Selain itu juga KSU BMT Lisa sejahtera juga mempunyai sumber daya manusia yang memadai, para karyawan KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara yang mengedepankan penampilan dan juga mengedepankan keramahan guna melayani para anggotanya yang hendak bertransaksi ke KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara.

- b. *Reliability*, atau keadaan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan *harapan* pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua

---

<sup>24</sup>Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa; Teori dan Praktik*, Salemba Emban Patria, Jakarta, 2001, hlm. 148-149.

pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.<sup>25</sup>

Menurut analisis penulis bahwasannya Kinerja yang dilakukan oleh KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara merupakan hal yang terpenting untuk para anggota KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, hal yang dilakukan karyawan ketika ada anggota yang datang maka sikap karyawan yang pertama adalah memberikan salam kepada anggota, dan menanyakan apa ada yang bisa dibantu, kemudian karyawan KSU BMT Lisa Sejahtera menjelaskan dengan *sedetail* mungkin apa yang ditanyakan oleh anggotanya, kemudian setelah menjelaskan dengan *sedetail* mungkin, para karyawan KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara tidak lupa mengakhiri pembicaraan dengan salam. Minimal sistem pelayanan di KSU BMT Lisa diharuskan untuk menggunakan 3S yaitu Senyum, Salam, Sapa.

- c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*Responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Memberikan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.<sup>26</sup>

Menurut analisis penulis bahwasannya Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada seorang anggota merupakan strategi yang digunakan KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara untuk melayani anggotanya seperti, seorang teller melayani seorang anggota dalam hal bertransaksi maka teller di KSU BMT Lisa Sejahtera akan melayani dengan cepat dan teliti ketika menghitung uang, dan kecepatan waktunya agar tercapai kepuasan anggota.

- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk

---

<sup>25</sup>*Ibid.*

<sup>26</sup>*Ibid.*

menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).<sup>27</sup>

Menurut analisis penulis bahwasannya Pengetahuan, sopan santun, dan keramahan merupakan hal yang di pegang erat suatu lembaga keuangan KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara. Seorang karyawan KSU BMT Lisa Sejahtera akan menumbuhkan sikap komunikasi yang baik untuk para anggotanya. Jikaseorang karyawan sedang menghadapi anggota yang berkarakter keras maka sikap karyawan akan tetap menghadapinya dengan sikap keramah tamahannya.

- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang *diberikan* kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.<sup>28</sup>

Menurut analisis penulis bahwasannya Memahami keinginan para konsumen merupakan suatu tugas dan suatu kewajiban bagi para karyawan untuk melayani seorang anggotanya, jika seorang marketing ketika jemput bola kelapangan tiba-tiba ada seorang anggota yang hendak menabung dan hendak melakukan penarikan maka sikap marketing akan segera melayani transaksi dengan sebaik mungkin, dan bisa mengoperasikan waktu dengan sebaikmungkin.

Menurut (Othman dan Owen,2002) dalam jurnal Septian Puji Astutik dkk, yang berjudul Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah (2009:50) bahwa ada penambahan di dalam dimensi *SERVQUAL* agar lebih sesuai dengan industri, dimana akan diukur

---

<sup>27</sup>*Ibid.*

<sup>28</sup>*Ibid.*

kualitas layanannya, dalam hal ini sangat diperlukan, Othman dan Owen maka dari itu ditambah satu dimensi yaitu *Compliance* (mengukur kemampuan perusahaan agar sesuai dengan hukum Islam), Menurut analisis penulis bahwasannya pada KSU BMT Lisa Cabang Bangsri Jepara merupakan suatu lembaga keuangan yang didirikan oleh para pelopor pengurus NU Cabang Jepara yang munculnya semangat pemberdayaan ekonomi umat dengan munculnya suatu lembaga keuangan syariah yang betul-betul menjalankan kebijakannya sesuai dengan prinsip syariah.

## **2. Analisis Tentang Kepuasan Anggota di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara**

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang terpenting bagi perusahaan-perusahaan dikarenakan jika pelanggan merasa puas terhadap suatu produk maka pelanggan akan loyal terhadap produk tersebut, dan perusahaan akan menambah kapasitas produksinya.

Menurut Buchari Alma, mengemukakan cara-cara mengukur kepuasan konsumen yaitu sebagai berikut :

### **a. Sistem Keluhan dan Saran (*Complaint and Suggestion System*)**

Banyak perusahaan yang berhubungan dengan konsumennya untuk menerima keluhan-keluhan yang dialami oleh konsumen. Perusahaan perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para konsumennya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan ditempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau), kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain.<sup>29</sup>

Menurut analisis penulis bahwasannya pada KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara banyak anggota yang mempunyai

---

<sup>29</sup>Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung, 2000, hlm. 232.

keluhan, yaitu mengeluhkan dalam hal kurangnya marketing yang diterjunkan langsung ke pasar. Selain itu, anggota juga mengeluhkan adanya keterbatasan dana yang dibawa oleh marketing pada saat melakukan jemput bola di pasar, dan ini membuat anggota tidak bisa mengambil uang tabungannya secara mendadak.

Demikian, untuk mengatasi keluhan anggota tersebut, seharusnya KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang bangsri Jeparamenerapkan Sistem Keluhan dan Saran (*Complaint and Suggestion System*) untuk lebih meningkatkan kepuasan anggota.

b. *Survey* Kepuasan Konsumen

Tingkat keluhan yang disampaikan oleh konsumen tidak bisa disimpulkan secara umum untuk mengukur kepuasan konsumen pada umumnya.<sup>30</sup>

*Survey* kepuasan pelanggan, baik via pos, telepon, email, website, blog, maupun tatap muka langsung. Hingga saat ini survei merupakan metode yang paling populer dan berkembang pesat dalam literatur pengukuran kepuasan pelanggan.<sup>31</sup>

Menurut analisis penulis bahwasannya pada KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara ketika hendak mengetahui apakah anggota tersebut merasa puas atau tidak maka hal yang dilakukan KSU BMT Lisa Sejahtera adalah tidak melakukan *survey* kepuasan anggota melalui via pos, telepon, tetapi menggunakan tatap muka langsung yaitu dengan melihat raut wajah para anggotanya. Apabila anggota tersebut puas, maka anggota akan memperlihatkan wajah tersenyum, dan sebaliknya apabila anggota tersebut tidak puas maka di akan memperlihatkan raut wajah yang muram, atau bisa juga anggota mengungkapkan secara langsung dengan perkataannya.

---

<sup>30</sup>*Ibid.*

<sup>31</sup>Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, ANDI, Yogyakarta, 2008, hlm. 175.

c. Pembeli Bayangan (*Ghost Shopping*)

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai konsumen atau pembeli potensial produk perusahaan atau pesaing, kemudian mereka melaporkan hasil temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk atau jasa tersebut.

Menurut analisis penulis bahwasannya pada KSU BMT Lisa Sejahtera dalam mengukur kepuasan anggota tidak menggunakan cara Pembeli Bayangan (*Ghost Shopping*), karena SDM yang dimiliki tidak terlalu banyak dan hanya cukup untuk pekerjaan pokok.

d. Analisis Konsumen yang Beralih (*Lost Customer Analisis*)

Perusahaan sebaiknya menghubungi para konsumen yang telah berhenti atau yang telah pindah ke perusahaan lain agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.<sup>32</sup>

Menurut analisis penulis bahwasannya pada KSU BMT Lisa Sejahtera tidak melakukan analisis anggota yang beralih dikarenakan hanya terfokus untuk meningkatkan anggota yang sudah dimiliki atau untuk menjaring anggota yang baru. Selain itu, untuk melakukan hal tersebut dibutuhkan waktu yang lebih, sedangkan pekerjaan yang dimiliki oleh SDM setiap harinya sudah cukup padat.

Menurut analisis penulis alangkah baiknya jika KSU BMT Lisa Sejahtera dapat memberikan sosialisasi yang lebih kepada anggotanya, dan dapat menerapkan sistem keluhan dan saran secara lebih baik lagi.

Adapun kepuasan pelanggan mempunyai lima *Driver*, sebagai berikut:

---

<sup>32</sup>Buchari Alma, *Op.Cit.*

- a. *Driver* pertama adalah kualitas produk, pelanggan puas apabila setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Kualitas produk ini adalah dimensi yang global dan paling tidak ada 6 elemen dari kualitas produk, yaitu *performance, durability, feature, reliability, consistency, dan design*.<sup>33</sup>

Anggota akan puas ketika anggota KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara memilih produk dengan tepat dan mendapatkan informasi-informasi dari seorang karyawan KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara dengan dijelaskan *sedetail* mungkin.

- b. *Driver* yang ke dua adalah harga. Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber *kepuasan* yang penting, karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga. Untuk industri ritel, komponen harga ini sungguh penting dan kontribusinya terhadap kepuasan relatif besar.<sup>34</sup>

Tentang harga biasanya ada seorang dari anggota KSU BMT Lisa Sejahtera yang soal pembiayaan biasanya seorang anggota tersebut masih menawar tentang masalah bisaroh. Ketika ada seorang anggota yang mengadakan pembiayaan Rp.1.000.000 maka dikenakan bisaroh sebesar 2% yaitu 2% nya Rp.1.000.000 dikenakan bisaroh sebesar Rp.20.000, nah ketika seorang anggota tersebut mengangsurnya maka bisaroh yang sudah ditentukan dari awal masih saja ditawarkan oleh anggota KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara.

- c. *Driver* ke tiga yaitu *service quality*. *Service quality* bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sekitar 70 %. Tidak mengherankan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Pembentukan

<sup>33</sup>Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Gramedia, Jakarta, 2002, hlm. 37-40.

<sup>34</sup>*Ibid.*

*attitude* dan perilaku yang sering dengan keinginan perusahaan menciptakan, bukanlah pekerjaan mudah. Pembentukan harus dilakukan mulai dari proses *rekrutmen*, *training*, budaya kerja dan hasilnya akan terlihat setelah 3 tahun.<sup>35</sup>

Kualitas pelayanan yang dilakukan KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara diharuskan untuk melakukan 3S Senyum, Salam, Sapa, yang pasti akan membentuk *attitude* yang baik dan pasti akan tercapai kepuasan anggota tersendiri.

- d. *Driver* ke empat, yaitu *Emotional Factor* relatif penting.<sup>36</sup> Kepuasan pelanggan dapat *timbul* pada saat ketika seorang anggota datang ke KSU BMT Lisa Sejahtera dan diberikan pelayanan oleh karyawan BMT Lisa Sejahtera dengan baik dan ketika anggota tersebut masuk ke kantor diberi salam, dan ditanya ada yang bisa dibantu, dan menjelaskan apa yang diinginkan anggota tersebut, maka *emotional faktor* seorang anggota akan lebih senang dan merasa di hargai ketika masuk di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara.
- e. *Driver* yang ke lima adalah berhubungan dengan biaya dan kemudahan untuk mendapat produk atau jasa tersebut. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.<sup>37</sup>

Anggota KSU BMT Lisa Sejahtera akan diberikan pelayanan dengan mudah dan efisien, ketika seorang anggota akan bertransaksi entah itu mau menabung, atau mau penarikan tabungan, atau mau mengansur pembiayaan maka seorang anggota tidak usah repot-repot untuk bertransaksi, langsung ke kantor, disebabkan sudah ada seorang marketing yang akan setia untuk menjemput tabungan dan pembiayaan, dari anggotanya.

---

<sup>35</sup> *Ibid.*

<sup>36</sup> *Ibid.*

<sup>37</sup> *Ibid.*

### 3. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara

Setiap perusahaan harus benar-benar memahami sejumlah faktor potensial yang bisa menyebabkan baik dan buruknya kualitas jasa.

Anggota KSU BMT Lisa Sejahtera akan diberikan pelayanan dengan mudah dan efisien, ketika seorang anggota akan bertransaksi entah itu akan menabung, melakukan penarikan tabungan, atau akan mengansur pembiayaan maka, seseorang anggota tidak usah repot-repot datang langsung ke kantor untuk bertransaksi, dikarenakan sudah ada seorang marketing yang akan setia untuk menjemput tabungan dan pembiayaan dari anggotanya

Meningkatkan kualitas jasa tidaklah semudah membalikan telapak tangan atau menekan saklar lampu. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas jasa berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Diantara berbagai faktor yang perlu mendapatkan perhatian utama adalah mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti (*evidence*) kualitas jasa, mendidik konsumen tentang jasa, menumbuhkembangkan budaya kualitas, menciptakan *automating quality*, menindak lanjuti jasa, dan mengembangkan sistem informasi kualitas jasa.

#### 1) Mengidentifikasi Determinan Utama Kualitas Jasa

Setiap penyedia jasa wajib berupaya menyampaikan jasa berkualitas terbaik kepada para pelanggan sasarnya. Upaya ini membutuhkan proses mengidentifikasi determinan atau faktor penentu utama kualitas jasa berdasarkan sudut pandang pelanggan. Oleh karena itu, langkah pertama yang perlu dilakukan adalah melakukan riset mendalam dalam rangka memahami determinan terpenting yang digunakan pelanggan sebagai kriteria utama dalam mengevaluasi jasa spesifik. Langkah berikutnya adalah memperkirakan berdasarkan determinan-determinan tersebut. Dengan cara ini dapat diketahui posisi

relatif perusahaan di mata pelanggan dibandingkan para pesaing. Sehingga perusahaan bisa memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan-determinan spesifik yang membutuhkan perbaikan.

#### 2) Mengelola Ekspektasi Pelanggan

Tidak jarang sebuah perusahaan berusaha lebih-lebihkan pesan komunikasinya kepada para pelanggan dengan tujuan memikat sebanyak mungkin pelanggan. Hal seperti ini bisa menjadi “bumerang” bagi perusahaan. Semakin banyak janji yang diberikan, semakin besar pula ekspektasi pelanggan (bahkan bisa menjurus menjadi harapan yang tidak realistis).

#### 3) Mengelola Bukti Kualitas Jasa

Manajemen bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat untuk memperkuat persepsi pelanggan dan sesudah jasa disampaikan. Oleh karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang fisik, maka pelanggan cenderung memperhatikan dan mempersepsikan fakta-fakta *tangibles* yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas dari sudut pandang penyedia jasa, bukti kualitas meliputi segala sesuatu yang dipandang konsumen sebagai indikator “seperti apa jasa yang diberikan” (*pre-service expectation*) dan “seperti apa jasa yang diterima” (*post-service evaluation*).

#### 4) Mendidik Konsumen Tentang Jasa

Membantu pelanggan dalam memahami sebuah jasa merupakan upaya positif untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengonsumsiannya secara efektif dan efisien. Pelanggan yang lebih ‘terdidik’ akan dapat mengambil keputusan pembelian secara lebih baik. Oleh karenanya, kepuasan mereka dapat tercipta lebih tinggi.

#### 5) Menumbuhkembangkan Budaya Kualitas

Budaya kualitas (*quality culture*) merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi proses penciptaan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan

yang berkenaan dengan peningkatan kualitas. Agar budaya kualitas bisa ditumbuh kembangkan dalam sebuah organisasi, diperlukan komitmen menyeluruh dari semua anggota organisasi, mulai dari yang tertinggi hingga terendah dalam struktur organisasi.

#### 6) Menciptakan *Automating Quality*

Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah variabilitas kualitas jasa yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki organisasi. Akan tetapi, sebelum memutuskan akan melakukan otomatisasi, penyedia jasa wajib mengkaji secara mendalam aspek-aspek yang membutuhkan sentuhan manusia (*high touch*) dan elemen-elemen yang memerlukan otomatisasi (*high tech*). Keseimbangan antara *high touch* dan *high tech* sangat dibutuhkan untuk menunjang kesuksesan penyampaian jasa secara efektif dan efisien.

#### 7) Menindak Lanjuti Jasa

Penindak lanjutan jasa diperlukan dalam rangka menyempurnakan atau memperbaiki aspek-aspek jasa yang kurang memuaskan dan mempertahankan aspek-aspek yang sudah baik dalam rangka itu perusahaan perlu berinisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan (tergantung skala bisnis perusahaan) guna mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap kualitas jasa yang mereka terima. Perusahaan dapat pula mengupayakan pemudahan dan kenyamanan bagi para pelanggan dalam berkomunikasi dengan pihak manajemen maupun karyawan kontak, sehingga mereka bisa menyampaikan kebutuhan spesifik, keluhan, dan atau saran konstruktif.

#### 8) Mengembangkan Sistem Informasi Kualitas Jasa

Sistem informasi kualitas jasa (*service quality information system*) yang mengintegrasikan berbagai macam ancangan riset secara sistematis dalam rangka mengumpulkan dan menyebarluaskan informasi kualitas jasa guna mendukung pengambilan keputusan. Sistem informasi kualitas jasa dapat memberikan sejumlah manfaat diantaranya:

- a) Memungkinkan pihak manajemen untuk memasukkan ‘suara pelanggan’ dalam pengambilan keputusan.
- b) Dapat mengidentifikasi dan memahami prioritas jasa pelanggan.
- c) Memperlancar proses identifikasi prioritas penyempurnaan jasa dan menjadi pedoman dalam pengambilan keputusan alokasi sumber daya.
- d) Memungkinkan dipantaunya kinerja jasa perusahaan dan pesaing setiap waktu.
- e) Memberikan gambaran mengenai dampak inisiatif dan investasi kualitas jasa.
- f) Memberikan *performance-based* data untuk keperluan penilaian, yaitu memberikan imbalan kepada jasa yang unggul dan melakukan koreksi atas jasa yang buruk.<sup>38</sup>

Ada beberapa faktor yang dapat memperlancar dan sekaligus bisa pula menghambat pengembangan jasa berkualitas, di antaranya:

1. Sumber daya manusia, misalnya deskripsi pekerjaan, rekrutmen, seleksi karyawan, pelatihan dan pengembangan, sistem kompensasi, jalur karir.
2. Organisasi atau struktur, meliputi integrasi atau koordinasi antar fungsi dan struktur pelaporan.
3. Pengukuran (*measurement*), yakni pengevaluasian kinerja dan pemantauan keluhan dan kepuasan pelanggan.
4. Pendukung sistem, yaitu faktor teknis, komputer, dan database,
5. Layanan, meliputi nilai tambah, rentang dan kualitas layanan, standar kinerja, pemuasan kebutuhan, dan ekspektasi pelanggan.
6. Program, meliputi pengelolaan keluhan pelanggan, alat-alat penjualan atau promosi, alat-alat manajemen.
7. Komunikasi internal, terdiri atas prosedur dan kebijakan, serta umpan balik dalam organisasi.

---

<sup>38</sup>*Ibid*, hlm. 259-266.

8. Komunikasi eksternal, yakni edukasi pelanggan, manajemen ekspektasi pelanggan, dan pembentukan citra positif perusahaan.

Dalam faktor-faktor di atas, KSU BMT Lisa Sejahtera memiliki faktor pendukung dan penghambat sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang mendukung atas meningkatnya mutu pelayanan BMT Lisa Sejahtera ada 2 yaitu:

- a. Faktor internal

Faktor *Internal* itu biasanya dari si pengelola, si pengelola dalam hal ini yaitu dari karyawan-karyawan BMT Lisa itu sendiri dengan cara melayani anggotanya dengan sebaik-baiknya.

- b. Faktor eksternal

Faktor *Eksternal* biasanya sudah ditentukan oleh marketnya atau tujuan pasarnya, yang sudah di atur dari strategi percabang dan target kinerjanya.

2. Faktor penghambat kualitas pelayanan pada KSU BMT Lisa Sejahtera, yaitu Pada KSU BMT Lisa Sejahtera, kualitas pelayanan yang ada belum memenuhi tingkat kepuasan anggota dikarenakan terkadang ada kendala dari fasilitas teknologi, pada saat ini BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara baru mempunyai *smsbanking*, *transaksi online* untuk anggotanya.