

Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan BMT Assyafiiyah Cabang Sendang Agung Kecamatan Sendang Agung

Lili Safitri, M Afani Adam

Sekolah Tinggi Agama Islam Ma'arif Kalirejo

 lilisafitri1990@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan BMT Assyafiiyah Cabang Sendang Agung. Kendala-kendala yang ada dalam pelayanan kepada masyarakat, dan solusi alternatif yang dilakukan dalam menghadapi kendala-kendala yang ada. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan BMT Assyafiiyah Cabang Sendang Agung, yaitu lima masyarakat merasa puas dan menilai kualitas pelayanan BMT Assyafiiyah Sendang Agung sudah cukup bagus dari aspek keramahan, kesopanan, kerapian penampilan para karyawan, interaksi yang baik dengan nasabah dan memberikan kenyamanan bagi nasabah dan dua masyarakat merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan BMT Assyafiiyah dari segi kursi antrian yang sempit.

Kata Kunci : Persepsi Masyarakat, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) atau badan usaha mandiri terpadu adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuh kembangkan bisnis usaha mikro dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin, ditumbuhkan atas prakarsa dan modal awal dari tokoh-tokoh masyarakat setempat dengan berlandaskan pada sistem ekonomi yang salam : keselamatan (berintikan keadilan), kedamaian, dan kesejahteraan. BMT berasaskan Pancasila dan UUD 1945 berlandaskan prinsip syariah islam, keimanan, keterpaduan (*kaffah*), kekeluargaan atau koperasi, kebersamaan, kemandirian dan profesionalisme. Dengan demikian keberadaan BMT menjadi organisasi yang sah dan legal. Sebagai lembaga keuangan syariah, BMT harus berpegang teguh pada prinsip syariah. Keimanan juga menjadi landasan atas keyakinan untuk tumbuh dan berkembang, keterpaduan mengisyaratkan adanya harapan untuk mencapai sukses dunia dan akhirat juga keselarasan antara sisi sosial dan bisnis. Kekeluargaan dan kebersamaan berarti upaya untuk mencapai kesuksesan tersebut diraih secara bersama. Berarti BMT tidak dapat hidup hanya bergantung pada uluran tangan pemerintah, tetapi harus berkembang dan meningkatnya partisipasi anggota dan masyarakat, untuk inilah pola



pengelolaannya harus profesional.

Nasabah atau anggota yang puas akan memberitahu orang mengenai produk atau layanan yang mereka terima tetapi di sisi lain nasabah yang tidak puas akan mengatakan ke orang yang mereka kenal. Yang dapat mendongkrak kepuasan adalah penanganan keluhan yang bijak. Sebuah keluhan dari nasabah bukan semata untuk menjatuhkan nama perusahaan namun adalah salah satu proses yang penting bagi perusahaan untuk intropeksi dan berbenah, maka dari itu bagaimana cara perusahaan dalam menangani keluhan adalah sangat penting untuk menjaga para nasabahnya. Ketika perusahaan dapat menangani keluhan nasabah dengan baik sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah maka nasabah akan senang dan merasa bahwa nasabah tersebut penting dan dihargai oleh perusahaan.

Menurut Goest dan Davis kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dari uraian tersebut dapat dipahami bahwa kualitas dapat dipandang secara luas sebagai keunggulan dan keistimewahan, yang relatif istimewa terhadap harapan nasabah. Jika perusahaan tidak melakukan hal yang tidak sesuai dengan harapan nasabah, berarti perusahaan tersebut tidak sesuai dengan harapan nasabah.

Perkembangan BMT Assyafiiyah tergolong cepat, karena adanya keyakinan yang kuat di kalangan masyarakat muslim bahwa BMT Assyafiiyah itu tidak mengandung unsur riba yang dilarang agama islam. Keberadaan BMT Assyafiiyah dilihat dari aspek lahiriah menunjukkan kecenderungan untuk semakin kuat di dunia perbankan nasional, namun diyakini bahwa BMT Assyafiiyah tidaklah menempuh perjalanan yang datar-datar saja, tetapi disana sini ditemukan tarik ulur nilai kehidupan masyarakat. Dari uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di BMT Assyafiiyah masih kurang baik dari segi pelayanan untuk sarana menunggu, model antrian dan kecepatan pelayanan dalam transaksi.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif yaitu penelitian yang pada umumnya menekankan analisis proses dari proses berpikir secara deduktif dan induktif yang berkaitan dengan dinamika hubungan antar fenomena yang diamati dan senantiasa menggunakan logika ilmiah. Penelitian kualitatif tidak berarti tanpa dukungan dari data kuantitatif akan tetapi, lebih ditekankan pada kedalaman berpikir formal dari peneliti dalam menjawab permasalahan yang dihadapi.

1. Jenis Penelitian

Jenis dari penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research), yaitu riset yang dilakukan terhadap terjadinya gejala-gejala. Menurut Abdurrahmat Fathoni penelitian lapangan yaitu sesuatu yang dilakukan dilapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif yang terjadi di lokasi tersebut. Penelitian ini menyangkut pengolahan data permasalahan yang ada dalam lapangan atau keadaan yang sebenarnya. Yang dimaksud lapangan dalam penelitian adalah Kecamatan Sendang Agung tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan BMT Assyafiiyah.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, karena penelitian ini berupaya mengumpulkan fakta yang ada, penelitian ini berfokus pada usaha mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat. Sedangkan penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata

tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Dari keterangan tersebut dapat dipahami bahwa deskriptif kualitatif bertujuan menggambarkan keadaan yang dialami subjek penelitian di lapangan dengan kata-kata atau kalimat bukan dengan angka. Penelitian bertujuan untuk memberikan gambaran tentang persepsi masyarakat (Pedagang Sendang Agung), terhadap Kualitas Pelayanan BMT Assyafiiyah.

3. Metode Pengumpulan Data

Salah Satu tahapan yang penting dalam proses penelitian adalah tahap pengumpulan data. Hal ini karena data merupakan faktor terpenting dalam suatu penelitian, tanpa adanya data yang terkumpul maka tidak mungkin suatu penelitian akan berhasil. Untuk memperoleh data yang akurat, maka ada beberapa teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan yaitu:

a. Teknik Interview

Interview adalah proses percakapan dengan maksud mengkonstruksikan mengenai orang, kejadian, organisasi, motivasi, perasaan dan sebagainya. Yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai.

b. Teknik Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah suatu bentuk pengumpulan data mengenai variabel yang berupa catatan, buku, surat kabar, majalah, dan sebagainya. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data dan dokumentasi digunakan untuk meneliti daerah penelitian yaitu diperoleh dari data dokumentasi Kecamatan Sendang Agung dan BMT Assyafiiyah.

4. Teknik Analisis Triangulasi Data

Triangulasi merupakan salah satu pendekatan yang dilakukan peneliti untuk menggali dan melakukan teknik pengolahan data kualitatif. Teknik triangulasi bisa diibaratkan sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data dengan membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian. Dalam teknik pengolahan data kualitatif, instrumen terpenting adalah dari peneliti itu sendiri. Ketika seorang peneliti memiliki banyak pengalaman dan melakukan penelitian atau riset maka semakin lebih peka juga terhadap penggalan data serta gejala atau fenomena yang diteliti.

Sebagai salah satu teknik pengolahan data kualitatif, triangulasi menurut Sugiyono (2011) diartikan sebagai teknik yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Selain peneliti mengumpulkan data yang akan digunakan dalam penelitian, juga sekaligus menguji kredibilitas suatu data melalui berbagai teknik pengumpulan data dari berbagai sumber data. Kegunaan triangulasi adalah untuk mentracking ketidaksamaan antara data yang diperoleh dari satu informan (sang pemberi informasi) dengan informasi lainnya. Penggunaan teknik triangulasi meliputi tiga hal yaitu :

a. Triangulasi Metode

Triangulasi metode dilakukan dengan mengumpulkan data dengan metode lain. Sebagaimana diketahui, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, dokumentasi. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang tepat dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan dari metode-metode tersebut

b. Triangulasi Teori

Triangulasi teori adalah dimana hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau *thesis statement*. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan.

c. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data dari dokumen, arsip, hasil wawancara, atau juga dengan wawancara lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pembahasan

a. Pengertian Persepsi

Secara etimologi persepsi berasal dari bahasa latin, *perception* yang berarti menerima atau mengambil. Persepsi adalah proses pemilihan, pengorganisasian dan penginterpretasikan berbagai stimulus menjadi informasi yang bermakna. Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau disebut *sensoris*. Karena itu proses persepsi tidak dapat lepas dari proses penginderaan dan penginderaan merupakan pendahulu dari proses persepsi.

Persepsi stimulus dapat datang dari luar, tetapi juga dapat datang dari individu sendiri. Namun demikian sebagian terbesar stimulus datang dari luar individu yang bersangkutan. Sekalipun persepsi dapat melalui macam-macam alat indera yang ada pada diri individu, tetapi sebagian besar persepsi melalui indera penglihatan. Karena itulah banyak penelitian yang mengenai persepsi adalah persepsi yang berkaitan dengan alat penglihatan.

Persepsi berlangsung saat seseorang menerima stimulus dunia luar yang ditangkap oleh organ-organ bantunya yang kemudian masuk ke dalam otak. Di dalamnya terjadi proses berfikir yang pada akhirnya terwujud dalam sebuah pemahaman. Pemahaman ini yang disebut persepsi. Persepsi-persepsi ini membentuk apa yang dipikirkan, mendefinisikan apa yang penting dan selanjutnya akan menentukan bagaimana mengambil keputusan. Persepsi juga menggambarkan pengalaman tentang objek atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan, secara singkat memberikan makna pada inderawi (*Sensory stimuli*). Beberapa pengertian persepsi menurut para ahli :

1. Menurut Bimo Walgito, persepsi adalah proses yang terjadi pada individu yang dimulai dengan menerima rangsangan hingga rangsangan tersebut disadari dan dimengerti individu tersebut sehingga dapat mengenali dirinya sendiri serta kondisi yang ada disekitarnya.
2. Menurut Davidoff, persepsi adalah proses pengorganisasian serta penginterpretasian pada stimulus yang dilakukan oleh individu sehingga nantinya didapatkan sesuatu hal yang berarti dan menjadi aktivitas yang terintegrasi dalam diri seseorang.
3. Menurut Bower, persepsi merupakan interpretasi mengenai apa yang dirasakan dan diinderaan oleh individu.

Dilihat dari sisi psikolog, dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan tingkah laku seseorang yang menjadi fungsi dari bagaimana cara mereka memandang.

b. Jenis – Jenis Persepsi

Menurut Gregorc, persepsi yang dimiliki setiap pikiran atau pribadi ada dua macam yaitu persepsi konkrit dan persepsi abstrak.

1. Persepsi Konkrit (*The Senses*) atau Nyata

Kata konkret dalam bahasa arab yaitu sesuatu yang dapat disentuh, jelas terlihat oleh indera penglihatan. Persepsi konkret membuat anak lebih cepat menangkap informasi yang nyata dan jelas, Secara langsung melalui kelima inderanya yaitu penglihatan, penciuman, peraba, perasa dan pendengaran.

2. Persepsi Abstrak (*Reason & Intuition*) atau Kasat Mata

Kata abstrak berasal dari bahasa arab yaitu ingatan nalar, ibarat, lupa, masuk akal (sesuai dengan pikiran). Persepsi abstrak memungkinkan anak lebih cepat dalam menangkap sesuatu yang abstrak atau kasat mata. Dari mengerti atau percaya pada apa yang tidak bisa dilihat sesungguhnya. Sewaktu anak menggunakan persepsi abstrak ini, mereka menggunakan kemampuan instuisi, intelektual, dan imajinasi.

c. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Menurut Nugroho J. Setiadi, faktor yang mempengaruhi persepsi adalah penglihatan, sasaran yang diterima dan situasi persepsi terjadi penglihatan. Tanggapan yang timbul atas rangsangan dipengaruhi sifat – sifat individu yang melihatnya. Pengaruh persepsi yang timbul atas dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

d. Karakteristik Seseorang Mempengaruhi Persepsi

Menurut Robbins, persepsi dapat dipengaruhi oleh karakter seseorang yang dipengaruhi oleh hal-hal berikut :

1. Psikolog, dua individu yang sama tetapi mengartikan sesuatu yang dilihat berbeda satu dan yang lain. Kebutuhan yang tidak terpuaskan yang mendorong individu memiliki pengaruh yang kuat terhadap persepsinya.
2. Lingkungan, terutama dalam lingkungan keluarga yang sangat intens akan memberikan pengaruh yang besar atas seseorang memutuskan sesuatu. Selain itu karakter salah satu dari keluarga yang berkaitan dengan pengalaman masa lalu, seperti minat atau interest individu. Seorang individu merasakan pengalaman masa lalu pada sesuatu yang dikaitkan dengan hal yang terjadi saat ini.
3. Keyakinan fokus dari perhatian kita dipengaruhi oleh minat kita, karena minat seseorang berbeda satu dan yang lain. Yang diperhatikan seseorang dalam suatu situasi yang berbeda satu dan yang lain dapat berbeda dari yang dirasakan oleh orang lain.

e. Proses Persepsi

Persepsi muncul karena adanya stimulus (rangsangan) dari luar yang akan mempengaruhi seseorang melalui kelima alat inderanya. Proses persepsi juga diawali dengan adanya stimulus mengenai pancaindra, yang disebut sebagai sensasi. Stimulus ini beragam bentuknya dan akan selalu memborbardir indra konsumen.

f. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (Sampara Lukman, 2000), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dalam hal ini Kotler menekankan bahwa hasil dari suatu pelayanan itu sendiri adalah kepuasan dan pelayanan sendiri harus dianggap sebagai kegiatan yang menguntungkan.

Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik yaitu :

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan kenyataan terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata. Karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

g. Jenis Pelayanan

Pelayanan dapat dibedakan tiga kelompok yaitu :

1. *Core Service*, adalah pelayanan yang ditawarkan pada pelanggan atau nasabah yang merupakan produk utamanya.
2. *Facilitating service*, adalah fasilitas layanan tambahan pada pelanggan. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahan tetapi sifatnya wajib. Sementara pelayanan tambahannya adalah adanya bagi hasil yang diberikan kepada nasabah penabung.
3. *Supporting service*, merupakan pelayanan tambahan (pendukung), untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaing.

h. Jenis dan Bentuk Pelayanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan. Terdiri dari berbagai macam, antara lain :

1. Pemberian jasa-jasa
2. Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang.
3. Layanan yang berkaitan dengan kedua-duanya.

Pelayanan yang diberikan oleh karyawan di Lembaga Keuangan Syariah harus sesuai dengan kebutuhan nasabah, dan nasabah merasa puas dengan jenis layanan yang diberikan

i. Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun pengertian mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang meninginkannya.

j. Baitul Mal Wat Tamwil

Baitul Mal berasal dari bahasa arab bait yang berarti rumah, dan al-mal yang berarti harta. Jadi secara etimologi (ma'na lughawi) Baitul Mal berarti rumah untuk mengumpulkan atau menyimpan harta. Adapun secara terminologi Baitul Mal Wat Tamwil adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuhkan kembangkan bisnis usaha mikro dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin, ditumbuhkan atas prakasa dan modal awal dari tokoh-tokoh masyarakat setempat dengan berlandaskan sistem ekonomi yang salam : keselamatan (berintikan keadilan), kedamaian dan kesejahteraan.

k. Tujuan Baitul Mal Wat Tamwil (BMT)

Tujuan umum BMT adalah melakukan pembinaan dan pendanaan yang berdasarkan prinsip syariah. Ada beberapa tujuan BMT adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi, memobilisasi, mengorganisasi, mendorong dan mengembangkan potensi ekonomi anggota, kelompok anggota muamalat dan daerah kerjanya.
2. Meningkatkan kualitas SDM anggota menjadi lebih profesional dan islami sehingga semakin utuh dan tangguh dalam menghadapi persaingan global.
3. Menjadi perantara keuangan antara pemilik dana, baik sebagai pemodal maupun penyimpan dengan pengguna dana untuk mengembangkan usaha produktif.

l. Badan Hukum Baitul Mal Wat Tamwil (BMT)

Pada awal perkembangannya, BMT memang belum memiliki badan hukum yang resmi, BMT berkembang sebagai lembaga swadaya masyarakat atau kelompok simpan pinjam. Namun mengantisipasi perkembangan kedepan, status hukum menjadi kebutuhan yang mendesak. Pengguna badan hukum kelompok swadaya masyarakat atau koperasi untuk BMT itu disebabkan karena BMT termasuk kepada lembaga formal yang dijelaskan UU No. 7 tahun 1992 dan UU No.

10 tahun 1998 tentang perbankan yang dapat dioperasikan untuk menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat adalah Bank Umum dan BPR, baik dioperasikan dengan konvensional maupun bagi hasil

2. Hasil Penelitian

a. Respon Masyarakat Memilih BMT Assyafiiyah

Informan yang pertama yaitu Ibu Pipit yang sudah menjadi anggota selama satu tahun, “Saya memilih BMT Assyafiiyah karena selain pelayanannya yang baik, saya juga ingin terhindar dari riba”. Jika disimpulkan pendapat ibu Pipit bahwa beliau tergolong ke dalam faktor internal yaitu terpengaruh dengan diri sendirinya atau dari dalam dirinya, dimana beliau memilih BMT Assyafiiyah karena beliau ingin terhindar dari riba. Informan kedua yaitu Ibu Wantin sudah menjadi anggota BMT Assyafiiyah belum ada satu tahun yaitu sekitar 8 bulan, “Saya memilih menggunakan BMT Assyafiiyah karena keluarga saya banyak yang menggunakan BMT Assyafiiyah dan kata keluarga saya pelayanan di BMT Assyafiiyah itu cukup baik maka saya tertarik untuk menggunakan BMT Assyafiiyah”. Jika disimpulkan pendapat ibu Wantin beliau tergolong kedalam faktor eksternal yaitu terpengaruh dari luar atau dari keluarganya, yang tadinya hanya saudaranya dan akhirnya ibu Wantin ikut menggunakan jasa BMT Assyafiiyah.

Informan ketiga yaitu Ibu Nur sudah satu tahun menjadi anggota BMT Assyafiiyah, “Saya memilih BMT Assyafiiyah bukan hanya karena pelayanan yang baik dan fasilitas yang cukup tapi karena lokasi BMT Assyafiiyah yang dekat dengan rumah saya sehingga mudah dijangkau”. Jika disimpulkan pendapat Ibu Murni beliau tergolong ke dalam faktor eksternal yaitu terpengaruh dengan lokasi rumah yang dekat dengan BMT Assyafiiyah yang mudah dijangkau sehingga Ibu Murni memilih menggunakan BMT Assyafiiyah.

Kemudian keempat Ibu Yanti yang sudah menjadi anggota di BMT Assyafiiyah selama dua tahun. Beliau menggunakan jasa BMT Assyafiiyah karena BMT Assyafiiyah memiliki lingkungan kerja yang baik, sejalan dengan Syariah misalnya, sifat amanah dan sidiq yang dimiliki setiap elemen BMT Assyafiiyah.

Sementara informan kelima yaitu Ibu Hesti sudah menjadi anggota selama satu setengah tahun. Ibu Hesti memilih BMT Assyafiiyah karena BMT Assyafiiyah tidak akan menyalurkan dananya untuk usaha-usaha atau proyek haram yang melanggar ajaran islam.

Selain nasabah BMT Assyafiiyah yang puas dengan pelayanan yang ada, terdapat hasil penelitian nasabah BMT Assyafiiyah yang kurang puas dengan pelayanan yang ada di BMT Assyafiiyah yaitu Informan pertama Bapak Eko Rohadi “Menurutnya sebenarnya pelayanan yang diberikan oleh BMT Assyafiiyah waktu itu sudah cukup baik pada saat melayani saya, namun pada suatu saat saya butuh modal besar untuk usaha saya pencairan dananya memakan waktu yang cukup lama dan sedangkan saya harus buru-buru memiliki modal tersebut untuk usaha saya dan selain itu kurangnya kursi antrian membuat saya harus berdiri untuk menunggu antrian tersebut”.

Jika melihat kejadian yang di alami Bapak Eko Rohadi seharusnya pihak BMT Assyafiiyah mampu mengusahakan untuk mencairkan dana secepatnya, karena Bapak Eko Rohadi saat itu benar - benar membutuhkan dana tersebut untuk modal usahanya dan jika pencairan dana memakan waktu yang cukup lama akan berpengaruh pada usaha Bapak Eko Rohadi dan menambah jumlah kursi antrian supaya nasabah yang menunggu antrian dapat duduk dengan nyaman. Dengan hal ini mutu pelayanan BMT Assyafiiyah juga tidak seperti yang diharapkan nasabah atau anggota.

Kemudian informan kedua yaitu ibu Rohimah “Sebenarnya saya ini anggota BMT Assyafiiyah sudah cukup lumayan lama, sekitar 2 tahunan saya menjadi anggota. Saya akui pelayanan yang

diberikan cukup baik dan memuaskan namun pada saat itu ada BMT yang bangkrut atau kolep meskipun itu bukan BMT Assyafiiyah namun saya merasa cemas atau takut dan pada akhirnya saya memutuskan untuk tidak lagi menggunakan jasa BMT Assyafiiyah.

Jika disimpulkan pendapat Ibu Rohimah adalah bahwasanya beliau parno atau takut kalau semisal BMT Assyafiiyah yang beliau gunakan saat ini akan mengalami kebangkrutan sama seperti BMT yang beliau maksud, jadi beliau memutuskan untuk tidak lagi menggunakan jasa BMT Assyafiiyah.

b. Respon Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan BMT Assyafiiyah

Informan pertama yaitu dari bagian marketing I Bapak Septa R, S.Pd. Menurut beliau pelayanan kepada anggota dirasa sudah baik, karena memang sudah zamannya menggunakan teknologi yang sudah canggih sehingga sehingga sudah sewajarnya segala bentuk pelayanan dibantu dengan akses internet, dimulai dari sistem jemput bola untuk produk simpanan dan pembiayaan. Dari segi pembiayaan dimulai dari promosi melalui *door to door* (kerumah-rumah) kemudian bisa langsung diproses, survei kemudian bisa langsung dicairkan. Sedangkan untuk produk simpanan anggota diberikan aplikasi yang digunakan untuk mengecek data simpanannya milik anggota melalui telepon android sehingga bisa suatu saat mengecek simpanan.

Informan marketing II yaitu Bapak Andika Setiawan, menurut beliau pelayanan kepada anggota sejauh ini dapat dikatakan lebih baik daripada sebelumnya. Apalagi pada periode 5 tahun yang lalu sebelum ada label-label BMT lain yang mengalami kebangkrutan sehingga pandangan masyarakat kepada BMT sangat miris dan untuk BMT sendiri sangat berpengaruh. Maka dari itu sangatlah tidak mudah untuk mempertahankan jumlah anggota yang sudah bergabung di BMT Assyafiiyah.

Responden ketiga dari bagian Teller atau Kasir yaitu Yuni Lestari, menurut beliau sebagai karyawan yang bertanggung jawab kepada pimpinan cabang dan tugasnya terhadap kas kantor saya melayani anggota dan pegawai yang lain dengan senang hati, ikhlas dan suasana gembira sesuai dengan motto yang ada.

c. Kendala-Kendala Pelayanan kepada Masyarakat

Kendala menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah halangan, rintangan, faktor atau keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran, kekuatan yang memaksa pembatalan pelaksanaan (khususnya bentuk geometri lingkungan) yang membatasi keleluasan gerak sebuah benda atau suatu sistem.

Berdasarkan wawancara kepada pimpinan BMT Assyafiiyah, bahwa ada beberapa masalah yang menjadi hambatan dalam melakukan proses pelayanan. Adapun dalam lima tahun terakhir ini banyak BMT lain yang gugur, apalagi ada BMT yang tidak jauh keberadaanya dengan BMT Assyafiiyah Cabang Sendang Agung ini yang tutup akibat dari kebangkrutanyang terjadi. Meskipun dilihat dari label BMT tersebut berbeda-beda namun dilihat dari pandangan masyarakat citra BMT sudah menurun, memiliki penilaian yang kurang baik sehingga sangat berdampak kepada BMT Assyafiiyah. Hal ini sangat mengancam perkembangan BMT Assyafiiyah sendiri dan menjadi tantangan terbesar untuk memberikan yang terbaik agar dari nasabah dan calon nasabah tetap bertahan dan memilih untuk tetap setia menjadi pelanggan atau nasabah BMT Assyafiiyah.

Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada anggota, tentunya BMT harus memiliki pegawai-pegawai yang profesional serta mampu berkerja sesuai dengan porsinya. Selama ini pegawai dirasa sudah melaksanakan pekerjaannya secara maksimal, namun semakin bertambahnya

jumlah anggota maka akan semakin bertambah juga pekerjaan yang ditanggungnya. Pada kenyataannya di BMT Assyafiiyah Cabang Sendang Agung hanya memiliki 3 karyawan dan 1 pimpinan cabang untuk dapat melayani lebih dari 1000 anggota. Untuk setiap karyawan bertanggung jawab kepada setiap anggota baik yang memiliki simpanan maupun pembiayaan. Mengingat sistem yang diterapkan dalam memberikan pelayanan yaitu sistem jemput bola secara *door to door* (mendatangi kerumah-rumah, toko-toko, pasar) dan dengan jangkauan yang luas, maka hanya dengan 2 karyawan yang berkerja dibagian marketing untuk mendatangi lebih dari 1000 anggota, sebagai karyawan yang berkerja dibagian marketing tersebut merasa keberatan sehingga untuk berkerja secara maksimal pimpinan harus menambah jumlah pegawai dan merekrut pegawai yang profesional.

d. Solusi dalam Menghadapi Kendala yang Ada Di BMT Assyafiiyah Cabang Sendang Agung

Dalam mengurangi hal-hal yang menghambat dari pada proses pelayanan BMT, sebagai solusi alternatifnya pimpinan mengambil segala bentuk kebijakan-kebijakan salah satunya yaitu dengan melakukan pendekatan-pendekatan kepada masyarakat pada umumnya, dan lebih diprioritaskan kepada orang-orang yang dianggap berpengaruh seperti pengurus-pengurus pondok, kiyai-kiyai masjid, pengusaha-pengusaha yang biasa melakukan investasi agar dapat menyakinkan kembali kepercayaan masyarakat kepada BMT.

Selain dengan melakukan pendekatan, BMT juga lebih sering melakukan sosialisasi kepada anggota agar anggota lebih memahami tentang sistem yang diterapkan sesuai dengan prinsip syariah, memberikan arahan serta pengawasan kepada staff atau karyawan dalam melakukan pelayanan, serta dengan memperbaiki manajemen internal BMT akan membuat masyarakat atau anggota tetap setia dan merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan oleh BMT Assyafiiyah. BMT Assyafiiyah akan tumbuh dan berkembang dengan semestinya meskipun tidak semua kendala yang ada dapat teratasi secara maksimal, namun setidaknya dapat berkurang.

BMT Assyafiiyah dapat dikatakan memiliki pelayanan yang baik apabila telah memenuhi kriteria sebagai organisasi bisnis yang memiliki ciri-ciri pelayanan yang baik. Adapun penulis akan menguraikan daripada ciri-ciri pelayanan yang baik sebagai berikut:

a. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan yang harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu karyawan harus cepat tanggap, menyenangkan serta pandai berbicara. Berdasarkan hasil observasi BMT Assyafiiyah memiliki pegawai atau karyawan yang melayani pegawainya dengan ramah dan sopan.

b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima. Menurut penulis, sarana dan prasarana yang ada di BMT Assyafiiyah sudah cukup menunjang pada proses pelayanan. Dimulai adanya fasilitas AC, CCTV, meja, sampai dengan kursi untuk menunggu antrian. Meskipun fasilitas yang dimiliki sudah cukup baik namun harus tetap ditingkatkan supaya tidak tertinggal oleh teknologi informasi.

c. Mampu melayani secara tepat dan cepat

Pelanggan menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat. Sifat pelanggan berbeda-beda, ada yang sabar menunggu ada juga yang tidak. Begitu juga petugas pasti selalu berusaha menyelesaikan pekerjaannya dengan ctepat dan cepat, tidak ada yang secara sengaja memperlambat pekerjaan karena disitulah kualitas petugas dinilai.

d. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya. Sekalinya nasabah diberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan maka akan menimbulkan kepercayaan, begitu pun sebaliknya jika nasabah sudah tidak percaya akan sulit untuk mengembalikan kepercayaan tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari uraian dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan BMT Assyafiiyah Cabang Sendang Agung, serta dukungan dengan data lapangan dan teori yang ada maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan BMT Assyafiiyah di Sendang Agung yaitu dari lima masyarakat merasa puas dan menilai kualitas pelayanan BMT Assyafiiyah Sendang Agung sudah cukup bagus dari aspek keramahan, kesopanan, kerapian penampilan para karyawan, interaksi yang baik dengan nasabah dan memberikan kenyamanan bagi nasabah.
2. Persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan BMT Assyafiiyah, penulis kelompokkan dalam dua faktor, yaitu faktor internal yang terdiri dari menghindari riba dan kebutuhan. Serta faktor eksternal yang terdiri dari pertemanan, keluarga, pelayanan, dan lokasi.
3. Dampak yang terjadi ketika persepsi baik maka BMT Assyafiiyah akan menjadi pilihan umum masyarakat, BMT Assyafiiyah Semakin berkembang dan kepercayaan anggota bertambah, peminat atau jumlah anggota pun bertambah. Namun jika persepsi masyarakat itu buruk maka bekurangnya jumlah anggota, tidak ada minat masyarakat untuk menggunakan jasa keuangan BMT Assyafiiyah dan bisa jadi BMT Assyafiiyah Cabang Sendang Agung mengalami kebangkrutan.

SARAN

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang penulis uraikan diatas sebagai upaya dalam pelayanan nasabah, adapun saran yang dapat menjadi pertimbangan penulis:

1. Kepada pihak BMT Assyafiiyah Cabang Sendang Agung perlu membuat kembali kotak masukan dan saran sehingga anggota bisa memberikan apresiasi dan ide mencapai kesejahteraan anggota dan kemajuan BMT itu sendiri.
2. Kepada anggota dan calon anggota untuk selalu bersikap jujur dan mentaati aturan yang telah ditetapkan BMT Assyafiiyah cabang Sendang Agung agar sama-sama mendapat keuntungan.
3. Kepada pihak pemerintah khususnya pemerintah Sendang Agung supaya selalu mendukung program yang dijalankan BMT Assyafiiyah Sendang Agung, karena hal ini sangat bermanfaat bagi kita semua.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Sukamatjaya, “*Baitul Mal Wat Tamwil*”, (Jakarta : Yayasan Al-Amin Dharma Mulia, 2009)
- Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Layanan*, (Jakarta : Bayu Media Publishing 2007)
- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010)
- Bungin Burhan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010)
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Jakarta: Bintang Indonesia, 2011)
- Fathoni Abdurrahmat, *Metode Penelitian dan Teori Penyusunan Skripsi*, Cet 1, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006)
- Ikfi Akmalia, “Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang”, *Jurnal Manajemen Bisnis*, (Malang : Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis), Volume 2 Nomor 1 / April 2012
- Kasiran Moh., *Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif*, (Malang: UIN Maliki Perss, 2010)
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana 2004)
- Kholid Narbuko, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2009)
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006)
- Muhammad, *Bank Syariah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005)
- Priansa Donni Juni , *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung : Alfabeta, 2007)
- Rahmat Jalalludin, *Psikologi Komunikasi*, (PT Remaja Rosdakarya,2005)
- Ratna Suminar, Mia Apriliawati, “Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon”, *Jurnal Sekretari*, (Pamulang : Jurusan Sekretaris Universitas Pamulang), Volume 4, Nomor 2 / Juni 20117
- R Agustinus Anggoro Pribadi, Syuhada Sufian, J. Sugiarto Ph, “Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan Untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah Berorientasi Loyalitas Pada Bri Cabang Blora Dan Unit Online-Nya”, *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*, (Semarang : Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Diponegoro), Volume 2 / Juli 2007
- Ridwan Muhammad, *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil*, (Yogyakarta : UII Press, 2004)
- Sapuri Rafy, *Psikologi Islam*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2009)
- Sarwono Sarlito Wirawan, *Pengantar Psikologi Umum*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2013)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2009)
- Suryabarta Sumardi, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011)
- Vini Anggraini Putri, Dewi Fatmasari, “ Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Alfamart Di Kelurahan Srandol Wetan Semarang”, *Majalah Ilmiah Inspiratif*, (Semarang : Jurusan Ekonomi Universitas Semarang), Volume 3, Nomor 5 / Januari 2018
- Walgito Bimo, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2004)
- Yuniarti Vinna Sri, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung : Pustaka Setia, 2015)
- Zuriah Nurul, *Metodologi Penelitian dan Pendidikan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009)