

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung

1. BMT Istiqomah Tulungagung

a. Sejarah BMT Istiqomah Tulungagung

Cikal bakal Koperasi Muamalah Syari'ah (Komsyah) "Istiqomah" adalah BMT Istiqomah, yaitu sebuah Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) sebagai Lembaga Ekonomi Rakyat (LER). BMT Istiqomah didirikan pada tanggal 3 Maret 2001 yang dibidani oleh 36 orang pendiri. Pada tanggal 4 Juni 2001 BMT Istiqomah diresmikan operasionalnya oleh Direktur Pinbuk Tulungagung dengan Sertifikat Binaan Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) Tulungagung Nomor: 00101/52000/PINBUK/VI/2001.⁹¹

Pada awal operasionalnya BMT Istiqomah hanya bermodalkan dana Rp. 15.000.000,00 yang dihimpun dari para anggota. Perlengkapan kantor pun masih sangat sederhana, yang kesemuanya merupakan hibah dan pinjaman dari para anggota juga. Demikian pula adanya tentang kantor, menyewa kepada salah satu anggota masyarakat dengan biaya sewa secara kekeluargaan. Selebihnya adalah semangat para pengurus dan karyawan untuk

⁹¹Buku Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Istiqomah Tulungagung Tahun 2017

menghidupkan dan mengembangkan BMT dengan ‘imbalan’ yang tidak jelas entah sampai kapan.

Dalam waktu singkat ternyata sambutan masyarakat sangat luar biasa. Sehingga dirasa perlu untuk mengembangkan pelayanan dengan meningkatkan status badan hukum dari KSM menjadi Koperasi. Upaya ini dilakukan dengan konsultasi dan koordinasi secara intensif dengan Kantor Koperasi dan UKM Pemerintah Kabupaten Tulungagung. Berkat dukungan seluruh anggota dan pihak Kantor Koperasi dan UKM maka terwujudlah keinginan untuk berbadan hukum Koperasi dengan diterbitkannya SK Nomor: 188.2/32/BH/424.75/2002 Tanggal 17 Mei 2002. Dengan terbitnya SK tersebut maka telah berdiri koperasi baru yang bernama Koperasi Muamalah Syari’ah (Komsyah) Istiqomah Tulungagung. Dengan badan hukum Koperasi memungkinkan Komsyah Istiqomah untuk memperluas layanan dengan membuka unit-unit usaha baru, walaupun sampai hari ini yang dimiliki masih Unit Simpan Pinjam yang berupa BMT.⁹²

Setelah mengantongi badan hukum Koperasi, Komsyah Istiqomah menapaki babak baru dengan semakin meluasnya jangkauan wilayah pelayanan. Oleh karena itu pihak pengurus mengupayakan pendirian kantor cabang BMT. Maka pada bulan Nopember 2002 berhasil didirikan kantor cabang yang berada di

⁹²Buku Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Istiqomah Tulungagung Tahun 2017

kawasan Bago Tulungagung. Kantor tersebut diresmikan pada tanggal 4 Nopember 2002 oleh Direktur Pelaksana Pinbuk Tulungagung.

Pembukaan Kantor Cabang BMT semakin mendongkrak volume usaha, yang secara otomatis meningkatkan volume kegiatan kantor. Kantor Pusat yang semula dirasa cukup kini sudah tidak lagi nyaman. Tidak nyaman oleh berjubelnya dokumen, berjubelnya karyawan, dan tentu saja berjubelnya anggota yang antri untuk dilayani. Maka munculah gagasan untuk pembangunan kantor baru.

Gagasan ini kemudian diusung Pengurus ke dalam forum RAT tanggal 9 Mei 2003. Dalam RAT tersebut anggota menyetujui dan menyerahkan perencanaan pembangunan Kantor BMT dengan catatan tidak mengganggu kegiatan operasional. Catatan tersebut memang benar adanya. Artinya, kondisi keuangan memang tidak memungkinkan untuk pembangunan sebuah kantor yang representatif. Kebutuhan pembangunan kantor baru tidak didasarkan pada kemampuan, melainkan karena tuntutan keadaan.⁹³

Tahap pertama yang dilakukan Pengurus adalah pembebasan lahan seluas 315 M2. Pembebasan lahan ini ternyata membawa dampak yang sangat positif untuk memaksimalkan

⁹³Buku Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Istiqomah Tulungagung Tahun 2017

partisipasi anggota pada tahap berikutnya. Kemudian sebuah pertemuan terbatas dicoba untuk dilakukan untuk memastikan greget anggota. Meskipun belum maksimal, tanggapan anggota cukup memberikan keberanian untuk melanjutkan proses pembangunan. Maka ritual peletakan batu pertama segera dilaksanakan, yaitu pada tanggal 5 Juli 2003 oleh KH. Muhsin Ghozali selaku Ketua. Dewan Pengawas Komsyah Istiqomah.

Secara perlahan tapi pasti, proses pembangunan terus berjalan. Partisipasi anggotapun terus mengalir hingga tahap finishing, bahkan sampai pada acara puncak peresmian. Partisipasi anggota tersebut ada yang berupa dana, material, tenaga dan juga pikiran. Hanya saja semua bentuk partisipasi tidak lagi dalam konteks sambatan, melainkan sudah diperhitungkan oleh Pengurus sebagai penyertaan modal. Tepat dalam jangka waktu satu tahun, dan tanpa mengganggu keuangan BMT, sebuah kantor yang cukup representatif berhasil diwujudkan. Peresmian diselenggarakan pada tanggal 24 Juli 2004 oleh Bupati Tulungagung, Bapak Ir. Heru Tjahjono, MM.

Keberadaan kantor merupakan jantung bagi sebuah organisasi. Dari sanalah denyut nadi organisasi dipompakan. Namun demikian, sekalipun sudah tersedia kantor yang cukup representatif, masih sangat masih diperlukan adanya penataan dan penguatan pada sisi yang lain. Penataan sistem, peningkatan SDM

dan etos kerja adalah ‘PR’ berikutnya yang harus segera mendapatkan perhatian.⁹⁴

b. Visi dan Misi BMT Istiqomah Tulungagung

1. Visi

Visi adalah cara pandang atau obsesi terhadap sesuatu. Maka dalam pengertian ini visi yang dikembangkan oleh Komsyah Istiqomah adalah:

- a. Koperasi adalah sokoguru perekonomian nasional yang harus terus menerus dikembangkan.
- b. Koperasi diharapkan mampu menumbuhkan dan mengembangkan kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.
- c. Koperasi Syari’ah diharapkan mampu memberikan warna keagamaan dalam kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.

2. Misi

Misi adalah tujuan yang diemban dari aktivitas tertentu. Dari pengertian ini misi yang diamanatkan kepada Komsyah Istiqomah adalah:

- a. Menjadikan Komsyah Istiqomah sebagai lembaga yang secara aktif mensosialisasikan arti penting Koperasi dalam kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.

⁹⁴Buku Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Istiqomah Tulungagung Tahun 2017

- b. Menciptakan peluang ekonomi, baik melalui pengembangan sektor usaha perkoperasian, penyediaan permodalan, maupun pembinaan usaha anggota dan masyarakat.
- c. Berupaya mengimplementasikan konsep-konsep syari'ah dalam kegiatan ekonomi, baik dalam kaitannya dengan kegiatan dan usaha lembaga maupun kegiatan ekonomi dalam masyarakat.⁹⁵

c. Produk-produk BMT Istiqomah Tulungagung

- 1) Simpanan Pembiayaan yaitu simpanan yang dikaitkan dengan pemberian pembiayaan.
- 2) Tabungan Masyarakat Syari'ah (TAMSYA) yaitu tabungan yang diperuntukkan bagi perorangan atau kolektif (yayasan/lembaga).
- 3) Tabungan Pendidikan Istiqomah (TPI), yang diperuntukkan bagi pelajar dan mahasiswa. Dapat secara perseorangan atau kolektif.
- 4) Tabungan Qurban, tabungan ini untuk mewujudkan ibadah qurban. Pengambilannya hanya pada setiap datang musim qurban pada setiap tahunnya.
- 5) Depositu Istiqomah, tabungan ini merupakan tabungan yang berjangka, mulai dari 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan, 24 bulan dan

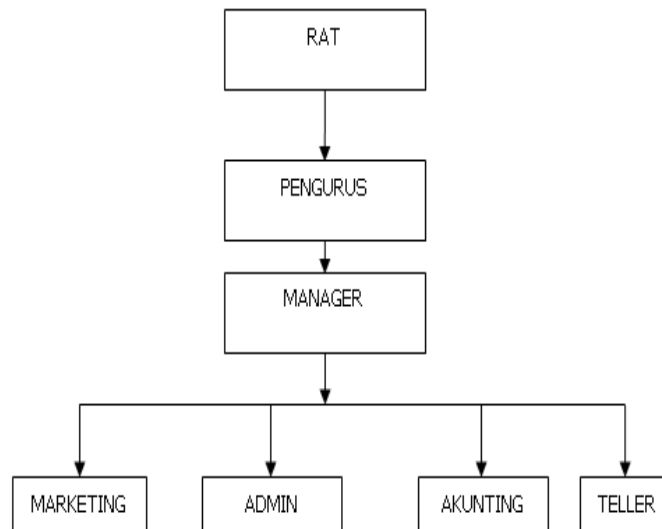
⁹⁵Buku Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Istiqomah Tulungagung Tahun 2017

seterusnya dengan diberikan bagi hasil sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- 6) Bai'bi tsaman 'Ajil (BBA) yaitu hubungan akad jual beli dengan pembayaran tangguh atau angsuran. Dalam masyarakat kita, hubungan jual beli ini biasa disebut dengan jual beli secara kredit.
- 7) Bai' Al Murabahah, akad jual beli ini hampir sama dengan BBA, bedanya pada Murabahah pembayaran dilakukan oleh anggota kepada BMT setelah jatuh tempo pengambilan dengan dasar barang yang dibeli ditambah keuntungan yang disepakati bersama.
- 8) Bai' Al Qordul Hasan adalah pembiayaan lunak yang diberikan atas dasar kewajiban sosial semata dimana anggota atau nasabah tidak dituntut mengembalikan apapun kecuali modal pokok pembiayaan.
- 9) Bai' Al Musyarakah adalah pembiayaan modal investasi atau modal kerja, yang manapihak BMT menyediakan sebagian dari modal usaha keseluruhan, pihak BMT dapat dilibatkan dalam proses manajemen.⁹⁶

⁹⁶Buku Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Istiqomah Tulungagung Tahun 2017

d. Struktur Organisasi BMT Istiqomah Tulungagung



Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT Istiqomah Tulungagung⁹⁷

2. BTM Surya Madinah Tulungagung

a. Sejarah BTM Surya Madinah

KSPPS BTM Surya Madinah merupakan koperasi primer yang didirikan oleh warga masyarakat, warga Persyarikatan serta Majelis Ekonomi Muhammadiyah PDM Tulungagung yang kegiatan usahanya berdasarkan pola syariah. KSPPS BTM Surya Madinah didirikan pada tanggal 2 April 2002, dengan Surat Keputusan Kepala Kantor dan UKM Kabupaten Tulungagung atas nama Menteri Negara Urusan Koperasi dan UKM Nomor: 188.2/41/BH/424.75/2002 tanggal 23 September 2002.⁹⁸

⁹⁷Pedoman Standar Operasional Prosedur BMT Istiqomah Tulungagung

⁹⁸Buku Rapat Anggota Tahunan (RAT) BTM Surya Madinah Tulungagung Tahun 2018

Dinamakan BTM Surya Madinah karena kata “Surya” berasal dari lambang logo Muhammadiyah, sedangkan kata “Madinah” merupakan singkatan dari Maju, Dinamis, dan Amanah. Dengan moto amanah dan barokah yang dilihat dari dua sisi, yakni amanah dari penghimpunan dana yang berarti bertanggungjawab dan dipercaya dalam menghimpun dana dari masyarakat. Barokah dari segi pembiayaan, dengan harapan pembiayaan yang diberikan kepada anggota menjadi barakah.

KSPPS BTM Surya Madinah berlokasi di pusat kota Tulungagung dikarenakan merupakan lokasi yang strategis berdekatan dengan pusat perdagangan, usaha-usaha industry kecil dan rumah tangga sehingga mempermudah untuk mengamati perkembangan ekonomi yang ada di masyarakat, juga mempermudah dalam pemasaran produk-produknya. BTM Surya Madinah awalnya beralamatkan di jalan Wachid Hasyim No. 62 kemudian pada tanggal 1 Mei 2006 pindah di jalan Wachid Hasyim No. 48 sampai sekarang. KSPPS BTM Surya Madinah memiliki beberapa kantor pelayanan dan kantor kas yang terdapat di Kecamatan Rejotangan, Pakel, dan Ngantru.

Produk yang dimiliki oleh KSPPS BTM Surya Madinah adalah dari penyaluran dana ada pembiayaan mudharabah, pembiayaan murabahah, pembiayaan musyarakah, IMBT dan Qordh. Sedangkan untuk produk penghimpunan dana ada tabungan

wadiah, depositi berjangka, dan berbagai produk lain seperti produk simpana arisan dan simpanan haji.

KSPPS BTM Surya Madinah memberikan pinjaman modal kepada para pengusaha kecil dan mikro dengan sistem bagi hasil dengan sistem syariah, terbukti KSPPS BTM Surya Madinah makin berkembang dan diminati masyarakat sebagai lembaga keuangan alternatif.

b. Visi dan Misi BTM Surya Madinah

1. Visi

Untuk meningkatkan pelayanan kepada para anggota dan calon anggota serta meningkatkan kesejahteraannya, KSPPS BTM Surya Madinah memiliki visi: “Menciptakan industri jasa keuangan yang sehat dan berkelanjutan dengan tetap berorientasi pasar”.

2. Misi

- a. Menyediakan jasa layanan keuangan kepada anggota dan calon anggota serta Anggota Luar Biasa.
- b. Meningkatkan pendapatan anggota khususnya dan calon anggota serta anggota Luar Biasa.
- c. Mensejahterakan anggota khususnya dan masyarakat luas pada umumnya.
- d. Memperluas dan memperbesar pangsa pasar usaha anggota dan calon anggota

e. Membangun kesadaran masyarakat akan kehidupan bergotong royong dalam melakukan aktivitas usahanya.⁹⁹

c. Produk-produk BTM Surya Madinah Tulungagung

Sistem yang digunakan oleh BTM Surya Madinah baik dalam produk simpanan atau pembiayaan adalah dengan sistem syariah. produk- produk BTM Surya Madinah terdiri atas produk penghimpunan dana dan produk penyaluran dana. Produk tersebut terdiri dari:

1) Produk Penghimpun Dana (Funding)

Produk penghimpun dana yang dirancang khusus atas dasar Syariah (dengan sistem bagi hasil) terdiri dari beberapa jenis produk simpanan yaitu:

a) Simpanan Al-Wadiah (SIWADA)

Merupakan simpanan anggota yang didasarkan akad wadi'ah yad Dhamana. Dana yang disimpan pada rekening SIWADA dapat dimanfaatkan oleh BTM Surya Madinah. Penarikan dapat dilakukan setiap saat oleh pemegang rekening.

b) Simpanan Mudhorobah Berjangka (SIMUKA)

Simpanan mudhorobah berjangka merupakan simpanan yang inovatif dan kreatif serta mengerti dan memahami kebutuhan anggota. Dirancang untuk anggota

⁹⁹Buku Rapat Anggota Tahunan (RAT) BTM Surya Madinah Tulungagung Tahun 2018

yang ingin menyimpan dananya untuk di kelola oleh pihak BTM Surya Madinah (sebagai mudharib). Berdasarkan akad mudharabah mutlaqah.

c) Produk Simpanan Haji & Umroh

Simapanan bagi calon jamaah haji dan umroh untuk meringankan biaya dan memberikan kepastian beribadah haji dan umroh, bagi yang berencana meunaikan ibadah haji dan umroh.

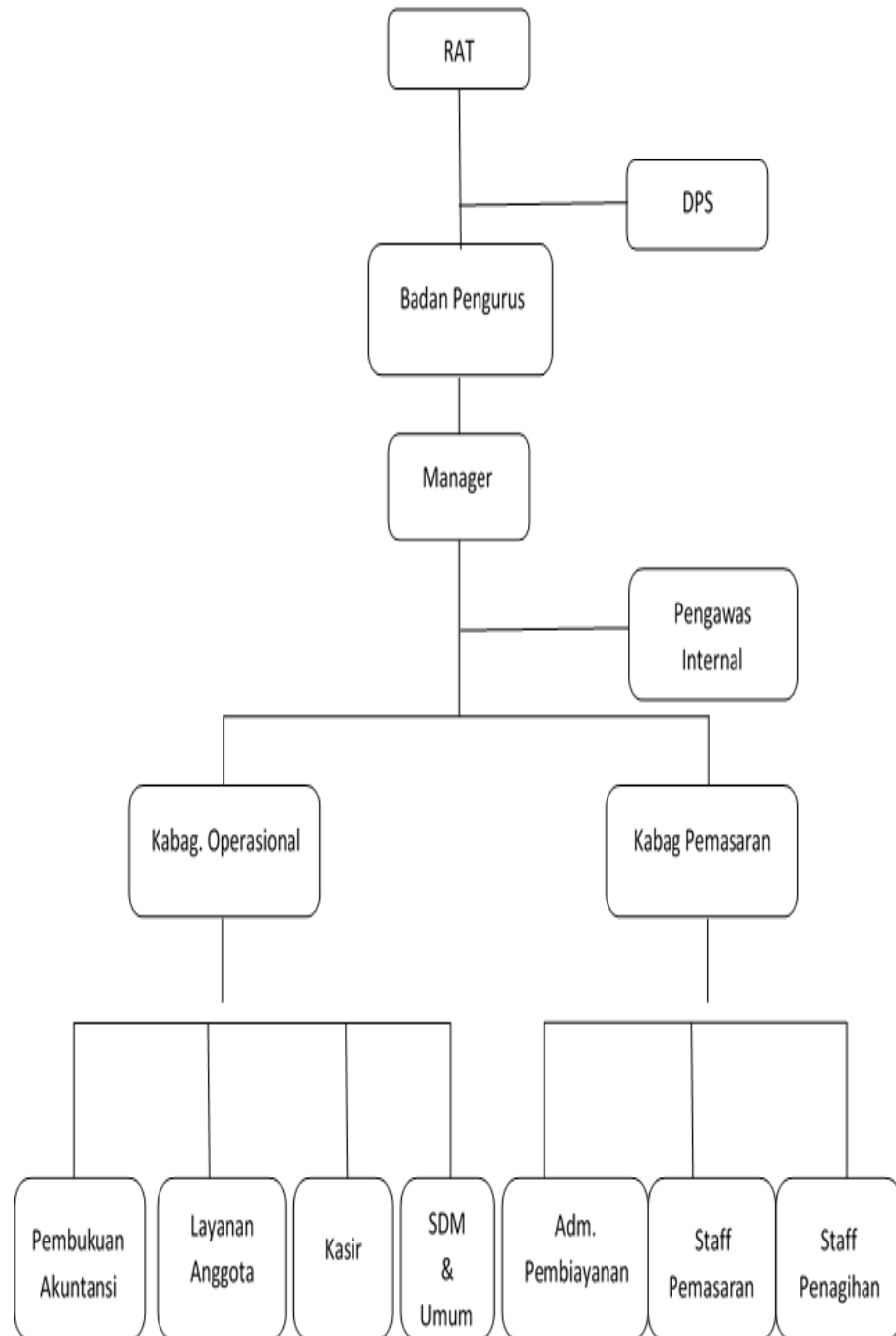
2) Produk Penyaluran Dana (Lending)

Sedangkan produk penyaluran dana berupa jenis pembiayaan berupa modal usaha, jual beli, dan sewa beli. Beberapa jenis pembiayaan yang disediakan sebagai berikut:

- a) Produk pembiayaan Musyarakah (kemitraan/bagi hasil)
- b) Produk pembiayaan Mudharabah (kemitraan/bagi hasil)
- c) Produk pembiayaan Murabahah (jual-beli)
- d) Produk pembiayaan Ijarah Muntahiyah Bittamlik (sewa-beli)
- e) Produk pembiayaan Qardhul Hasan (pinjaman).¹⁰⁰

¹⁰⁰Buku Rapat Anggota Tahunan (RAT) BTM Surya Madinah Tulungagung Tahun 2018

d. Struktur Organisasi BTM Surya Madinah Tulungagung



Gambar 4.2 Struktur Organisasi BTM Surya Madinah¹⁰¹

¹⁰¹Pedoman Standar Operasional Prosedur BTM Surya Madinah Tulungagung

B. Profil Anggota

Untuk wawancara dalam penelitian ini peneliti memilih anggota pengguna produk simpanan BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung yang berdomisili di wilayah Tulungagung. Adapun jumlah anggota yang ditentukan sebagai terwawancara adalah sebanyak 6 orang, 3 orang anggota aktif BMT istiqomah Tulungagung dan 3 orang anggota aktif BTM Surya Madinah Tulungagung. Setiap anggota di wawancarai untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah disediakan peneliti.

C. Temuan Penelitian

1. Hasil wawancara dengan anggota pengguna produk simpanan BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung.
 - a. Peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas anggota penabung di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung
 - 1) Bagaimana pelayanan yang dirasakan di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung?

Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Roisana Dewi selaku anggota penabung di BMT Istiqomah Tulungagung yaitu:

“Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan customer service. Setiap saya bertanya selalu di jawab dengan ramah dan jelas. Tetapi saya kurang puas dengan fasilitas yang ada karena di BMT Istiqomah ini tidak ada petugas satpam yang membukakan pintu jika ada

tamu/anggota yang datang dan pintu kaca disini saat di buka berbunyi berisik”¹⁰²

Dari pemaparan yang disampaikan oleh salah seorang anggota yang bernama Ibu Roisana Dewi bahwa selama menjadi anggota BMT Istiqomah Tulungagung ini beliau masih merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. *Customer service* melayani dengan ramah. Tetapi ibu Roisana Dewi masih belum puas dengan fasilitas yang ada terutama pintu kaca yang berbunyi berisik jika dibuka dan juga tidak adanya petugas satpam. Dari pemaparan tersebut tidak ada perbedaannya jika dibandingkan dengan pelayanan yang di berikan *customer service* di BTM Surya Madinah. Namun terdapat pebedaan dari segi fasilitasnya. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Wanto selaku anggota penabung di BMT Surya Madinah sebagai berikut:

“Selama saya menjadi anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung ini saya masih merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama bagian customer service setiap saya bertanya saya menangkap jawabannya dengan jelas. Jadi saya merasa nyaman menabung disini.”¹⁰³

Dari pemaparan yang disampaikan oleh salah seorang anggota yang bernama Bapak Wanto bahwa selama menjadi

¹⁰²Wawancara dengan Ibu Roisana Dewi selaku anggota penabung BMT Istiqomah, Tanggal 18 April 2019, di kantor BMT Istiqomah Tulungagung

¹⁰³Wawancara dengan Bapak Wanto selaku anggota penabung BTM Surya Madinah, Tanggal 18 April 2019, di kantor BTM Surya Madinah Tulungagung

anggota BTM Surya Madinah Tulungagung ini beliau masih merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service*. *Customer service* melayani dengan penuh kesabaran dan ketlatetan, jika ada anggota yang bertanya didengarkan baik-baik dan dijawab pula dengan baik-baik.

Dengan adanya penjelasan tersebut, terdapat persamaan dan perbedaan. Persamaanya yaitu anggota di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung sama-sama merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan *customer service*. Perbedaannya terdapat pada fasilitas dimana pintu kaca di BMT Istiqomah berbunyi berisik saat dibuka dan juga tidak adanya petugas securiti. Berbeda halnya dengan fasilitas di BTM Surya Madinah yang sudah sangat baik. Fasilitas di BMT Istiqomah perlu ditingkatkan lagi agar anggotanya semakin loyal.

- 2) Apakah bagian *customer service* sudah memberikan pelayanan yang maksimal?

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Muhammad Nafi selaku anggota penabung BMT Istiqomah tentang pelayanan yang di berikan *customer servise* sebagai berikut:

“Menurut saya customer service di BMT Istiqomah ini sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk anggotanya terutama juga saya karena mereka memahami apa yang saya keluhkan diwaktu saya bertanya tentang apa

*yang tidak saya mengerti, dan customer service selalu bersikap sopan, ramah, dan telaten dalam melayani.*¹⁰⁴

Dari pemaparan Bapak Muhammad Nafi bahwa *customer service* di BMT Istiqomah sudah memberikan pelayanan maksimalnya kepada para anggotanya. *Customer service* juga selalu berusaha memahami dan memberikan solusi tentang semua keluhan yang anggota sampaikan di waktu anggota mempertanyakan apa yang anggota tidak mengerti serta dengan sikap yang sopan, ramah dan telaten tersebut dapat menarik anggota agar anggota tetap nyaman menggunakan jasa BMT Istiqomah. Dari pemaparan tersebut tidak ada perbedaannya jika dibandingkan dengan pelayanan yang di berikan *customer service* di BTM Surya Madinah. Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Efa Agustin selaku anggota penabung di BMT Surya Madinah sebagai berikut:

*“Pelayanan yang diberikan oleh customer service BTM Surya Madinah selama ini saya merasa puas, karena setiap saya bertanya selalu dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah, dan selalu bersikap tenang.”*¹⁰⁵

Dari pemaparan diatas yang disampaikan oleh Ibu Efa Agustin dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BTM Surya Madinah ketika bertransaksi beliau merasa puas, itu

¹⁰⁴Wawancara dengan Bapak Muhammad Nafi selaku anggota penabung BMT Istiqomah, Tanggal 18 April 2019, di kantor BMT Istiqomah Tulungagung

¹⁰⁵Wawancara dengan Ibu Efa Agustin selaku anggota penabung BTM Surya Madinah, Tanggal 18 April 2019, di kantor BTM Surya Madinah Tulungagung

terlihat ketika bertanya kepada *customer service* selalu dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah, dan selalu bersikap tenang. Itu semua sudah mencerminkan sikap melayani anggota yang baik yang dimiliki oleh *customer service* BTM Surya Madinah.

Dengan adanya penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa *customer service* di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah sudah memberikan pelayanan maksimalnya kepada para anggotanya. *Customer service* juga selalu berusaha memahami dan memberikan solusi tentang semua keluhan yang anggota sampaikan diwaktu anggota mempertanyakan apa yang anggota tidak mengerti serta dengan sikap yang sopan, ramah dan selalu bersikap tenang.

- 3) Apakah dilayani sampai tuntas oleh bagian *customer service* disaat mengalami kesulitan informasi?

Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Triningsih selaku anggota penabung BMT Istiqomah sebagai berikut:

“Iya, buktinya kalau ada anggota mengadu customer service bisa menangani permasalahan yang anggota keluhkan dan juga selalu cepat tanggap dengan kemampuannya dalam melayani anggota. Menurut saya customer service disini dalam menyelesaikan masalah yang selalu bersikap sopan, ramah dan setia mendengarkan keluhan kita.”¹⁰⁶

¹⁰⁶Wawancara dengan Ibu Triningsih selaku anggota penabung BMT Istiqomah, Tanggal 18 April 2019, di kantor BMT Istiqomah Tulungagung

Dari pemaparan yang dijelaskan oleh Ibu Triningsih bahwasanya dengan salah satu sikap yang dimiliki *customer service* yang berkompeten bisa menjadi salah satu alternative pemecahan masalah, karena dengan kompetensi yang dimiliki otomatis *customer service* akan selalu dengan cepat tanggap dan secara tepat dengan kemampuannya melayani anggota dengan baik, diharapkan dengan kompetensi yang dimiliki *customer service* bisa bersikap sopan, ramah dan tekun serta seliti, sabar menghadapi sifat dari nasabah yang berbeda-beda. Sama dengan di BTM Surya Madinah, sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Hana sebagai berikut:

“Ya, saya pernah mengalami kesulitan tapi saya dibantu dari awal sampai akhir saya melakukan transaksi di BTM Surya Madinah. Para karyawan salah satunya customer service menurut saya pintar-pintar, tanggung jawab menyelesaikan tugasnya sampai tuntas.”¹⁰⁷

Dari pemaparan Ibu Hana bahwasanya ketika beliau pernah mengalami kesulitan, beliau dibantu menyelesaikan masalah serta keluhannya dengan sabar oleh *customer service* dari awal sampai akhir. Salah satu ciri dari pelayanan seorang *customer service* yaitu adanya keinginan dan kemauan karyawan koperasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan(anggotanya).

¹⁰⁷Wawancara dengan Ibu Hana selaku anggota penabung BTM Surya Madinah, Tanggal 18 April 2019, di kantor BTM Surya Madinah Tulungagung

Dengan adanya penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa *customer service* di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada anggotanya. *Customer service* yang berkompeten bisa menjadi salah satu alternative pemecahan masalah, karena dengan kompetensi yang dimiliki otomatis *customer service* akan selalu dengan cepat tanggap dan secara tepat dengan kemampuannya melayani anggota dengan baik.

Dari hasil observasi yang saya lakukan di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung bahwasanya pelayanan yang dilakukan oleh customer service sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Pelayanan yang maksimal dan memuaskan, itu semua dilakukan dengan sikap ramah, sopan dan telaten. Seperti dalam teori Kasmir dalam bukunya Manajemen Perbankan, dasar-dasar pelayanan yaitu:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapih dan bersih
2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
6. Bergairah dalam menangani nasabah

7. Jangan menyela
8. Mampu meyakini pelanggan
9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan
10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.¹⁰⁸

b. Loyalitas anggota penabung di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung.

- 1) Apakah sudah loyal menjadi anggota penabung di BMT Istiqomah atau BTM Surya Madinah Tulungagung?

Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Roisana Dewi selaku anggota penabung BMT Istiqomah sebagai berikut:

“Iya, saya puas jadi saya ingin setia bertransaksi di BMT Istiqomah Tulungagung, alasannya ya karena pelayanannya cepat dan memuaskan saya.”¹⁰⁹

Dari pemaparan yang disampaikan oleh Ibu Roisana Dewi bahwasanya beliau puas akan pelayanan yang dilakukan oleh BMT Istiqomah Tulungagung, dengan kepuasan yang beliau dapatkan beliau ingin tetap menjadi anggota di koperasi tersebut. Kepuasan beliau didorong oleh kualitas pelayanan yang dilakukan oleh *customer service*. Sama dengan di BTM

¹⁰⁸Kasmir, *Pemasaran Bank...*, hal. 205-206.

¹⁰⁹Wawancara dengan Ibu Roisana Dewi selaku anggota penabung BMT Istiqomah, Tanggal 18 April 2019, di kantor BMT Istiqomah Tulungagung

Surya Madinah, sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Wanto sebagai berikut:

“Saya sudah termasuk loyal di BTM Surya Madinah ini karena menurut saya, saya selalu melakukan transaksi termasuk menabung disini dan saya menyimpan uang saya juga disini.”¹¹⁰

Dari pemaparan yang disampaikan oleh Bapak Wanto bahwasanya beliau sudah termasuk anggota yang loyal di BTM Surya Madinah Tulungagung. Dengan memberikan pelayanan yang maksimal maka anggota akan senantiasa tetap loyal menggunakan produk serta jasa BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai sarana bertransaksi.

Dengan adanya penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa anggota penabung di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung sudah loyal. Dengan kualitas pelayanan yang maksimal maka anggota akan senantiasa tetap loyal menggunakan produk dan jasa di BMT Istiqomah Maupun di BTM Surya Madinah.

2) Mengapa memilih menabung di BMT Istiqomah atau BTM Surya Madinah Tulungagung?

Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Triningsih selaku anggota penabung BMT Istiqomah sebagai berikut:

¹¹⁰Wawancara dengan Bapak Wanto selaku anggota Penabung BTM Surya Madinah, Tanggal 18 April 2019, di kantor BTM Surya Madinah Tulungagung

*“Saya di BMT Istiqomah Tulungagung sebagai anggota penabung. Saya menabung disini karena saya merasa nyaman dan aman serta disini tidak menggunakan sistem bunga tapi bagi hasil”.*¹¹¹

Dari pemaparan Ibu Triningsih bahwa beliau di BMT Istiqomah Tulungagung sebagai anggota penabung karena beliau merasa aman dan nyaman menitipkan sebagian uangnya di koperasi tersebut dan sistem yang digunakan adalah sistem bagi hasil. Sama dengan di BTM Surya Madinah, sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Hana sebagai berikut:

*“Saya memilih menabung di BTM Surya Madinah Tulungagung ini karena produknya sesuai dengan kebutuhan saya dan saya merasa nyaman”.*¹¹²

Dari penuturan Ibu Hana diatas bahwa menabung di BTM Surya Madinah Tulungagung ini produknya sesuai dengan kebutuhan beliau dan selama menabung di BTM Surya Madinah Tulungagung beliau merasa nyaman dan aman sehingga anggota tetap loyal.

Dengan adanya penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan alasan menabung di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung. Karena sistem yang digunakan adalah sistem bagi hasil. Dan menabung di BMT Istiqomah dan

¹¹¹Wawancara dengan Ibu Triningsih selaku anggota penabung BMT Istiqomah, Tanggal 18 April 2019, di kantor BMT Istiqomah Tulungagung

¹¹²Wawancara dengan Ibu Hana selaku anggota Penabung BTM Surya Madinah, Tanggal 18 April 2019, di kantor BTM Surya Madinah Tulungagung

BTM Surya Madinah Tulungagung aman dan nyaman sehingga anggota tetap loyal.

2. Hasil wawancara dengan *manager utama* BMT Istiqomah dan *customer service* BTM Surya Madinah Tulungagung.
 - a. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada anggota?

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Arif Jauhari selaku *manager utama* BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur) dan tentunya sesuai dengan syariat islam.”¹¹³

Dari pemaparan yang disampaikan oleh Bapak Arif Jauhari selaku *manager utama* BMT Istiqomah Tulungagung bahwa seorang *customer service* itu harus memberikan pelayanan yang baik yang sesuai dengan SOP dan juga sesuai dengan syariat Islam agar anggota tetap nyaman. Dari pemaparan tersebut tidak ada perbedaannya jika dibandingkan dengan pelayanan yang di berikan *Customer service* di BTM Surya Madinah. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Onang Guncahyo selaku *customer service* di BMT Surya Madinah sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur). Jadi sebagai pegawai di lembaga keuangan syari'ah khususnya di BTM Surya Madinah

¹¹³Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari selaku *manager utama* BMT Istiqomah, Tanggal 18 April 2019, di kantor BMT Istiqomah Tulungagung

*Tulungagung kita harus melayani anggota dengan semaksimal mungkin agar anggota tetap nyaman.*¹¹⁴

Dari pemaparan yang disampaikan oleh Bapak Onang Guncahyo selaku *customer service* di BTM Surya Madinah Tulungagung bahwa seorang *customer service* itu harus memberikan pelayanan yang baik yang sesuai dengan SOP (*standar operasional prosedur*) agar anggota tetap nyaman. Jadi seorang *customer service* yang dibutuhkan yang mampu memberikan pelayanan maksimal.

Dengan adanya penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan anggota di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah sama-sama memberikan pelayanan yang baik yang sesuai dengan SOP (*standar operasional prosedur*) dan juga sesuai dengan syariat Islam agar anggota tetap nyaman. dan seorang *customer service* yang dibutuhkan adalah yang mampu memberikan pelayanan maksimal.

- b. Bagaimana cara penyampaian informasi yang diberikan kepada anggota?

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Arif Jauhari selaku manager utama BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

¹¹⁴Wawancara dengan Bapak Onang Guncahyo selaku *customer service* BTM Surya Madinah, Tanggal 15 April 2019, di kantor BTM Surya Madinah Tulungagung

“Informasi yang kami berikan adalah menjelaskan sirkulasi tabungan dan produk-produk yang sesuai dengan keinginan anggota dan sudah barang tentu dengan bahasa dan gerak tubuh yang mudah dipahami”.¹¹⁵

Dari penuturan yang Bapak Arif Jauhari berikan bahwa penyampaian informasi yang diberikan oleh *customer service* adalah produk-produk yang sesuai dengan keinginan anggota dan produk yang diberikan itu sudah barang tentu. Jadi produk yang diberikan sesuai dengan keinginan anggota dan *customer service* menyampaikannya dengan bahasa dan gerak tubuh yang mudah dipahami oleh anggota. Sama dengan di BTM Surya Madinah, sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Onang Guncahyo selaku *customer service* sebagai berikut:

“cara customer service di BTM Surya Madinah Tulungagung menyampaikan informasi seperti mediator, menjelaskan produk-produk yang sesuai dengan keinginan anggota”.¹¹⁶

Dari pemaparan yang disampaikan oleh Bapak Onang Guncahyo selaku *customer service* di BTM Surya Madinah Tulungagung bahwa penyampaian informasi yang diberikan oleh *customer service* adalah seperti mediator, menjelaskan produk-produk yang sesuai dengan keinginan anggota dan produk yang diberikan itu sudah barang tentu.

¹¹⁵Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari selaku *manager utama* BMT Istiqomah, Tanggal 18 April 2019, di kantor BMT Istiqomah Tulungagung

¹¹⁶Wawancara dengan Bapak Onang Guncahyo selaku *customer service* BTM Surya Madinah, Tanggal 15 April 2019, di kantor BTM Surya Madinah Tulungagung

Dengan adanya penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa penyampaian informasi *customer service* di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah adalah menjelaskan produk-produk yang sesuai dengan keinginan anggota dan produk yang diberikan itu sudah barang tentu. Jadi produk yang diberikan sesuai dengan keinginan anggotanya.

- c. Apakah sudah melayani anggota sampai tuntas disaat anggota mengalami kesulitan informasi?

Sebagaimana yang telah disampaikan Bapak Arif Jauhari selaku manager utama di BMT Istiqomah bahwa:

“Harus sudah, karena kewajiban seorang customer service adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Oleh karena itu kami memberikan pelayanan dengan baik, dengan bersikap sopan, ramah dan telaten dalam menghadapi anggota yang datang”.¹¹⁷

Dari penjelasan Bapak Arif Jauhari bahwa seorang *customer service* harus sudah memberikan pelayanan yang maksimal karena dengan memberikan pelayanan yang maksimal anggota bisa tetap menggunakan jasa-jasa dari koperasi tersebut dan anggota merasa nyaman. Dari pemaparan tersebut tidak ada perbedaannya jika dibandingkan dengan pelayanan yang di berikan *customer service* di BTM Surya Madinah. Sebagaimana hasil

¹¹⁷Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari selaku *manager utama* BMT Istiqomah, Tanggal 18 April 2019, di kantor BMT Istiqomah Tulungagung

wawancara dengan Bapak Onang Guncahyo selaku *customer service* di BMT Surya Madinah sebagai berikut:

“Harus selalu sampai tuntas agar tidak mengecewakan. Customer service berperan sangat penting sebagai penghubung antara pihak lembaga dengan anggotanya, jadi disaat anggota itu mengalami kesulitan informasi customer service selalu memberikan yang terbaik dan solusi terbaik untuk anggota kita”.¹¹⁸

Dari jawaban yang disampaikan oleh Bapak Onang Guncahyo bahwa beliau melayani anggota harus sampai tuntas karena memang itu kewajiban seorang *customer service* agar anggota tidak kecewa dengan pelayanan yang *customer service* berikan. Selain itu *customer service* juga harus melayani anggota yang mengalami kesulitan informasi.

Dari penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa *customer service* di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah sudah memberikan pelayanan sampai tuntas dan maksimal karena dengan memberikan pelayanan yang maksimal anggota bisa tetap menggunakan jasa-jasa dari koperasi tersebut dan anggota merasa nyaman. Selain itu *customer service* juga harus melayani anggota yang mengalami kesulitan informasi.

- d. Apakah anggota di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung ini sudah bisa dikatakan loyal khususnya anggota penabung?

¹¹⁸Wawancara dengan Bapak Onang Guncahyo selaku *customer service* BTM Surya Madinah, Tanggal 15 April 2019, di kantor BTM Surya Madinah Tulungagung

Sebagaimana yang telah disampaikan Bapak Arif Jauhari selaku manager utama di BMT Istiqomah bahwa:

“anggota penabung ataupun pengguna jasa pada BMT Istiqomah Tulungagung sudah loyal, itu dapat dilihat dari jumlah aset yang diperoleh dari anggota penabung lebih dari 20miliar rupiah dan semakin tahun semakin banyak jumlah penabung di koperasi kita”.¹¹⁹

Dari penjelasan Bapak Arif Jauhari bahwa di BMT Istiqomah Tulungagung anggotanya bisa dikatakan loyal, karena jumlah aset yang diperoleh dari anggota penabung di BMT Istiqomah lebih dari 20miliar rupiah dan setiap tahun anggota penabungnya terus bertambah. Dari pemaparan tersebut sama dengan di BTM Surya Madinah. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Onang Guncahyo selaku *customer service* di BMT Surya Madinah sebagai berikut:

“Sudah loyal, hal itu dapat dilihat dari jumlah anggota penabung di BTM Surya Madinah yang semakin meningkat setiap tahunnya. Peningkatan jumlah anggota kisaran 5-10% tiap tahunnya”.¹²⁰

Dari penjelasan Bapak Onang Guncahyo dapat disimpulkan bahwa anggota penabung di BTM Surya Madinah Tulungagung bisa dikatakan loyal, karena setiap tahunnya jumlah anggota penabung terus bertambah.

¹¹⁹Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari selaku *manager utama* BMT Istiqomah, Tanggal 18 April 2019, di kantor BMT Istiqomah Tulungagung

¹²⁰Wawancara dengan Bapak Onang Guncahyo selaku *customer service* BTM Surya Madinah, Tanggal 15 April 2019, di kantor BTM Surya Madinah Tulungagung

Dengan adanya penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa anggota penabung di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung sama-sama bisa dikatakan loyal yang luar biasa, itu dapat dilihat dari jumlah anggota penabung yang terus meningkat setiap tahunnya.

- e. Bagaimana cara mempertahankan anggota lama agar tetap loyal?

Sebagaimana yang telah disampaikan Bapak Arif Jauhari selaku manager utama di BMT Istiqomah bahwa:

“Dengan cara selalu memberikan pelayanan yang terbaik sehingga anggota selalu merasa puas dan tidak berpaling ke lembaga keuangan lain”.¹²¹

Dari pemaparan Bapak Arif Jauhari bahwa salah satu cara untuk mempertahankan anggota lama agar tetap loyal yaitu dengan selalu memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan pelayanan yang maksimal maka anggota akan selalu nyaman dalam bertransaksi. Dari pemaparan tersebut tidak ada perbedaannya di BTM Surya Madinah. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Onang Guncahyo selaku *customer service* di BMT Surya Madinah sebagai berikut:

“Dengan cara meningkatkan pelayanan dan menengetahui karakter dari masing-masing anggota agar selalu bisa memberi pelayanan yang terbaik”.¹²²

¹²¹Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari selaku *manager utama* BMT Istiqomah, Tanggal 18 April 2019, di kantor BMT Istiqomah Tulungagung

¹²²Wawancara dengan Bapak Onang Guncahyo selaku *customer service* BTM Surya Madinah, Tanggal 15 April 2019, di kantor BTM Surya Madinah Tulungagung

Dari pemaparan Bapak Onang Guncahyo bahwa salah satu cara untuk mempertahankan anggota lama agar tetap loyal yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan mengetahui karakter dari masing-masing anggota. Tujuannya supaya bisa memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan pelayanan yang maksimal maka anggota akan selalu nyaman dalam bertransaksi dengan BTM Surya Madinah dan tidak beralih ke lembaga keuangan lainnya.

Dengan adanya penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa untuk mempertahankan anggota lama agar tetap loyal, sertategi yang di terapkan BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung sama yaitu dengan cara selalu memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan pelayanan yang maksimal maka anggota akan selalu nyaman dalam bertransaksi.

D. Analisis Data

1. Peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas anggota penabung di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung.

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung bahwasanya, peranan *customer service* terhadap anggota BMT Istiqomah maupun BTM Surya Madinah Tulungagung itu sangatlah penting, menjadikan pelayanan menjadi suatu hal yang harus terus diperbaiki dan dipertahankan

mengingat persaingan didunia perbankan untuk mempertahankan nasabah ataupun mencari calon nasabah untuk menjadi nasabah kita itu sulit dan sekaligus *customer service* merupakan jembatan penghubung atau perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa ataupun produk-produk yang tersedia.

Pelayanan yang diberikan oleh seorang *customer service* pada BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung harus sesuai dengan SOP (*standar operasional prosedur*). Jadi sebagai pegawai di lembaga keuangan syariah khususnya di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung harus melayani anggota dengan semaksimal mungkin agar anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan tetap loyal. Semakin banyak anggota yang menabung maka itu suatu keuntungan tersendiri.

Diantara kemudahan yang diberikan oleh *customer service* BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung yaitu:

- a. Menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang transaksi
- b. Melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai anggotanya
- c. Jika anggota bertanya dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang.
- d. Memiliki pegawai yang berkompeten

customer service yang berkompeten merupakan salah satu kunci alternative pemecahan masalah, karena dengan kompetensi yang dimiliki otomatis *customer service* akan selalu dengan cepat tanggap

dan secara tepat dengan kemampuannya melayani anggota dengan baik.

2. Loyalitas anggota penabung di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa anggota di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung mengenai loyalitas anggota dapat diketahui bahwa keinginan mereka untuk terus menggunakan jasa dari BMT Istiqomah ataupun BTM Surya Madinah, menunjukkan adanya kepuasan atas layanan yang diberikan selama ini. Terciptanya kepuasan anggota menunjukkan adanya sikap loyal dari anggota terhadap BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung.

Pihak anggota di BMT Istiqomah dalam kondisi ini merasakan bahwa lembaga keuangan lainnya belum tentu mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan BMT Istiqomah Tulungagung. Begitupun pihak anggota di BTM Surya Madinah yang merasakan bahwa lembaga keuangan lainnya belum tentu mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan BTM Surya Madinah Tulungagung. Hal ini terlihat dari jawaban para anggota yang menyatakan bahwa mereka puas dengan pelayanan dan menyimpan sebagian uang tabungannya di BMT Istiqomah maupun BTM Surya Madinah Tulungagung.