

BAB V

PEMBAHASAN

A. Prosedur Pelayanan Anggota Pembiayaan

1. Prosedur Pelayanan Anggota Pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung

Prosedur pelayanan anggota pembiayaan menurut pihak internal BMT Istiqomah khususnya karyawan manager pembiayaan dan marketing pembiayaan telah sesuai dengan sistem operasional lembaga keuangan syariah. Dalam prosedurnya pihak BMT menerapkan prinsip-prinsip yang berlandaskan pada akhlakul karimah sebagai pedoman untuk mengatur prosedur pembiayaan.

Dalam hal ini, prosedur persetujuan pembiayaan adalah langkah pertama untuk melayani calon anggota pembiayaan, jadi pada tahap ini pelayanan pertama harus memberikan kesan yang positif kepada calon anggota pembiayaan. Sehingga kepuasan pada tahap awal dapat terwujud.

Menurut Tjipto Atmoko, Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural

sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.¹

Dari hasil penelitian yang telah dibahas mengenai “Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-hikmah Cab.Karangjati”, maka menarik bahwa ada pengaruh positif antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh dari kualitas layanan terlihat dari bukti fisik yang ada di BMT Al-Hikmah Cab. Karangjati dinilai sudah baik tetapi belum memuaskan oleh nasabah. Hal ini dikarenakan tempat parkir yang sempit, sarana yang kurang memadai karena lokasi yang terletak di dekat pasar serta ruang tunggu yang kurang nyaman bagi nasabah. Rata-rata responden menyatakan setuju (puas) dengan kinerja karyawan yang diberikan oleh BMT Al-Hikmah Cab. Karangjati. Hal ini didukung oleh sikap simpatik dan dapat memberikan perhatian terhadap semua nasabah, cara berbicara yang menyenangkan dari petugas BMT serta pemahaman petugas BMT terhadap kebutuhan nasabah.²

Dari beberapa referensi diatas peneliti menyimpulkan bahwa tahap-tahap prosedur dalam pengajuan dalam anggota pembiayaan harus sesuai dengan tupoksi, karena dalam sistem SOP sebuah pelayanan telah ditentukan terkait dengan tugas-tugasnya. Sehingga dalam

¹ Tjipto Atmoko, *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*, (Unpad, Bandung, 2011), hal

² Indah Gita Cahyani, skripsi: *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bmt Al-Hikmah Cabang Karangjati*, (Semarang: UIN Walisongo Semarang, 2015), hal. 64

menjalankan tugas pada tugasnya masing-masing dapat memberikan pelayanan yang terbaik secara fokus.

Namun, peneliti menemukan beberapa hal yang tidak sesuai antara SOP yang diterapkan oleh BMT Istiqomah dengan teori menurut Tjipto Atmoko. Dalam teori ahli, pembagian tugas harus jelas sesuai tanggung jawab masing-masing karyawan. Namun, pada BMT Istiqomah yang diterapkan adalah sistem yang fleksibel dengan arti antara karyawan satu dengan yang lain dapat melengkapi kekosongan dalam pelayanan.

2. Prosedur Pelayanan Anggota Pembiayaan di BMT Pahlawan Tulungagung

Dalam praktik pelayanan anggota pembiayaan di BMT Pahlawan, menurut pihak internal BMT telah melaksanakan prosedur sesuai dengan syariah Islam. Dari mulai tahap awal hingga tahap akhir pihak internal BMT Pahlawan selalu mempraktikkan etika yang baik menurut Islam agar dapat terwujud kepuasan nasabah.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.³

³ Eti Rochaety, Sistem Informasi Manajemen, Edisi ke 3, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017), Hal 4.

Menurut Naskah Publikasi Ilmiah oleh Nurjanah Widyowarti dapat disimpulkan bahwa Aspek pelayanan Responsiveness (daya tanggap) hampir 70% nasabah masih cukup terpuaskan, mereka belum merasa puas dikarenakan lamanya proses dalam menginput transaksi pada bagian teller. Dan customer service yang terlalu lama dalam memproses kebutuhan nasabah baik dalam hal pembukaan rekening tabungan atau proses akad pembiayaan, sehingga membuat banyak nasabah mengantri lama melihat posisi ruangan yang kurang luas. Secara umum nasabah merasa puas terhadap kinerja pelayanan BMT Amanah Ummah yang sudah sesuai dengan etika bisnis syariah. Dari aspek pelayanan Tangible (fisik) seperti sikap jujur, ramah, sopan dan pakaian syar'i. Reliability (keandalan) sikap yang menjaga amanah dan bertanggung jawab, Empathy (memahami kebutuhan pelanggan) dengan tidak membedakan status sosial, Responsiveness (ketanggapan) bekerja dengan sungguh-sungguh, dan Assurance (jaminan) secara keseluruhan sudah memenuhi etika bisnis Islam.⁴

Stelah mengutip beberapa pendapat di atas, baik dari pihak internal, teori ahli, teori dari jurnal, peneliti menyimpulkan bahwa pada praktik prosedur pembiayaan di BMT untuk kepuasan anggota, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan antara lain ketidak sesuaian antara ekspektasi pada awal kontrak pembiayaan dengan realita yang terjadi

⁴ Nurjanah Widyowarti, skripsi: *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Pelayanan Bmt Amanah Ummah Kartasura*, (Surakarta: UNS, 2013), hal. 10

di lapangan. Sehingga terdapat beberapa praktik yang tidak sesuai dengan teori. Meskipun begitu, terdapat beberapa penyelesaian masalah yang kurang tepat, antara lain pada saat terjadi masalah pada perjalanan pembiayaan pihak internal BMT menempatkan karyawan tidak sesuai dengan tupoksinya. Sehingga pemberian tugas tanggungjawab tidak sesuai dengan prosedur tugas yang telah ditetapkan. Salah satu penyebab terjadinya hal itu karena kurangnya kurangnya karyawan untuk menyelesaikan tugas yang melebihi kemampuan karyawan BMT. Sehingga hal tersebut bisa terjadi.

B. Implementasi Prosedur Pelayanan Anggota Pembiayaan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan di Kedua BMT

1. Implementasi prosedur pelayanan anggota pembiayaan terhadap kepuasan anggota di BMT Istiqomah Tulungagung

Setelah menganalisis beberapa kasus, beberapa pendapat narasumber, beberapa pendapat anggota pembiayaan, beberapa teori, peneliti menyimpulkan bahwa dalam mengimplementasikan sebuah prosedur, BMT Istiqomah masih kurang tepat, karena dalam praktiknya dalam melayani nasabah kurang sesuai dengan prosedur. Ketika memakai seragam jam kerja karyawan, dalam prosedur pelayanan terhadap anggota pembiayaan manajer telah memberi pengadaan jadwal pemakaian seragam. Namun dalam praktik yang sebenarnya, para karyawan tidak kompak mengenakan seragam yang telah

disediakan pihak BMT. Hal itu pihak internal BMT memberi alasan karena sebagian banyak seragam-seragam tersebut telah rusak.

Dari sisi lain, peneliti menganalisis bahwa penerapan prosedur senyum, sapa, salam telah diterapkan dalam praktiknya. Dan adapun prosedur pembiayaan yang meliputi 5c+1s juga telah diterapkan dalam memberi pelayanan kepada anggota pembiayaan.

2. Implementasi prosedur pelayanan anggota pembiayaan terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung

Dalam penelitian ini, setelah menganalisis beberapa kasus, beberapa pendapat narasumber, beberapa pendapat anggota pembiayaan, beberapa teori, peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan anggota pembiayaan sudah terwujud dalam implementasi prosedur 5C+1S. Adapun praktik senyum, sapa, dan salam juga telah berjalan sesuai prosedur pelayanan kepada anggota pembiayaan.

Akan tetapi beberapa hal yang perlu diperhatikan masih kurang secara teori. Hal itu terbukti pada BMT Pahlawan Tulungagung bahwa sistem pelaksanaan prosedur pelayanan masih kurang. Karena dalam praktiknya antara karyawan satu dengan karyawan yang lain saling melengkapi, atau dapat diartikan dalam praktiknya satu karyawan dapat menjalankan tugas lebih dari satu tanggungjawab yang dibebankan kepadanya. Karena dalam teori prosedur harus dijalankan sesuai dengan tanggungjawab masing-masing karyawan.