#### **BAB IV**

# HASIL PENELITIAN

# A. Paparan Data

# 1. Sejarah BMT Usaha Gabungan Terpadu (UGT) Sidogiri

Lembaga pendidikan di Indonesia terdiri dari lembaga pendidikan formal dan nonformal. Salah satu lembaga pendidikan nonformal adalah lembaga pendidikan pondok pesantren. Pondok pesantren sebagai lembaga pendidikan nonformal yang berbasis keagamaan, yang mana mencetak generasi Islami. Namun, pondok pesantren Sidogiri pasuruan juga ingin membuktikan diri sebagai lembaga perekonomian yang mana bertujuan untuk mensejahterakan santri serta masyarakat luas. Pondok pesantren Sidogiri berhasil mengembangkan konsep ekonomi syariah.

Pondok pesantren Sidogiri didirikan oleg Sayyid Sulaiman pada 263 tahun yang lalu di desa Sidogiri, Kec. Kraton, Kab. Pasuruan. Salah satu pengurus pondok pesantren Sidogiri bernama Mahmud Ali Zain, menjelaskan kiprah pondok pesantren khususnya pada bidang ekonomi. Usaha tersebut diawali dengan keinginan untuk mandiri, yaitu dengan mendirikan koperasi pada tahun 1981. Usaha awal yang dirintis berupa kedai dan toko kelontong di dalam lingkungan pesantren untuk memenuhi kebutuhan para santri. Koperasi pondok pesantren Sidogiri berkembang dengan menerapkan prinsip dari santri,

oleh santri, dan untuk santri. Dalam hal ini modal dari santri, dikelola oleh santri, dan keuntungan juga kembali untuk santri.

Pada pertengahan tahun 1997, pengurus kopontren Sidogiri dan beberapa guru madrasah Miftahul Ulum pondok pesantren Sidogiri menyelenggarakan kegiatan usaha dengan fokus simpan pinjam pola syariah bernama Baitul Mal wa Tamwil Mashlahah Mursala lil Ummah (BMT MMU). Usaha tersebut guna merespon keresahan masyarakat di sekitar pesantren yang terjerat praktik ekonomi ribawi dalam bentuk pelepasan uang. BMT MMU mengalami kemajuan dari aspek permodalan, aset maupun omsetnya secara signifikan. Seiring dengan berjalannya waktu, onset bisnis syariah mencapai 42 milyar rupiah per tahun dan jumlah nasabahnya kurang lebih 12.000 orang yang tersebar di berbagai kecamatan di Pasuruan.

Dengan memanfaatkan jaringan alumni dan guru pondok pesantren Sidogiri, maka para alumni pondok pesantren tersebut membentuk Usaha Gabungan Terpadu (UGT) di Surabaya pada tahun 2002. Menurut manajer BMT UGT Sidogiri, Abdul Majid Umar, pendirian BMT UGT Sidogiri dimaksudkan memperluas jaringan BMT Sidogiri ke luar wilayah Pasuruan. Berdasarkan ijin yang diberikan Dinas Koperasi Kabupaten Pasuruan, wilayah kerja BMT MMU hanya sebatas pasuruan. Oleh karena itu, kami mengajukan ijin mendirikan sejumlah BMT UGT ke Dinas Koperasi dan UKM Jatim supaya dapat beroperasi di semua wilayah Jatim.

BMT UGT Sidogiri memiliki prosuk pembiayaan simpan pinjam pola syariah dengan menerapkan lima akad meliputi: mudharabah, musyarakah, murabahah, bai bitsaman ajil dan qordh. Produk lainnya adalah tabungan yakni mudharabah umum, pendidikan, idul fitri, qurban, walimah, ziarah, dan mudharabah berjangka atau deposito. Produk lain yang diandalkan BMT UGT Sidogiri adalah jasa transfer yakni layanan pengiriman uang bagi masyarakat penabung maupun bukan penabung melalui kamtor cabang koperasi BMT UGT setempat.

Manajemen yang digunakan adalah manajemen Rasul, yakni siddiq/jujur, amanah/dapat dipercaya, dan fatonah/profesional. 1

Dengan berkembangnya BMT UGT Sidogiri di dunia lembaga keuangan syariah, kemudian terus melebarkan sayapnya yaitu dengan membuka kantor cabang baru di kabupaten Blitar, yaitu di Jl. Mastrip No. 11 Kalipang-Sutojayan-Blitar, atau tepatnya sebelah timur pasar Lodoyo, karena target utama dati BMT UGT Sidogiri adalah orangorang yang bertransaksi di pasar. Setelah mendapatkan izin dari pihakpihak terkait, kantor BMT UGT Sidogiri cabang Blitar diresmikan pada September 2013.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Bmtugtsidogiri.co.id/tentang-kami-6.html (diakses 07 Maret 2017)

#### 2. Visi dan Misi

Visi:

- a. Terbangunnya dan berkembangnya ekonomi umat dengan landasan syariah Islam.
- b. Terwujudnya budaya *ta'awun* dalam kebaikan dan ketakwaan di bidang sosial ekonomi.

Misi:

- a. Menerapkan dan memasyarakatkan syariah Islam dalam aktivitas ekonomi.
- b. Menanamkan pemahaman bahwa sistem syariah di bidang ekonomi adalah adil, mudah, dan mashlahah.
- c. Meningkatkan kesejahteraan umat dan anggota.
- d. Melakukan aktivitas ekonomi dengan budaya STAF (Shiddiq/jujur, tabligh/komunikatif, amanah/dapat dipercaya, fatonah/profesional).

#### 3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini merupakan studi kasus yang dilakukan di BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo yang terletak di Jl. Mastrip No. 11 Sutojayan Blitar.

# 4. Susunan Pengurus BMT UGT Sidogiri

Pengurus

Ketua : H. Mahmud Ali Zain

Wakil Ketua I : H. Abdullah Rahman

Wakil Ketua II : A. Saifulloh Naji

Sekretaris : A. Thoha Putra

Bendahara : A. Saifulloh Muhyidin

Pengawas

Pengawas Syariah :KH. A. Fuad Noer Chasan

Pengawas Manajemen : H. Bashori Alwi

Pengawas Keuangan : H. Sholeh Abd. Haq

Pengelola

Direktur Utama :Abd. Majid Umar

Direktur Bisnis : HM. Sholeh Wafie

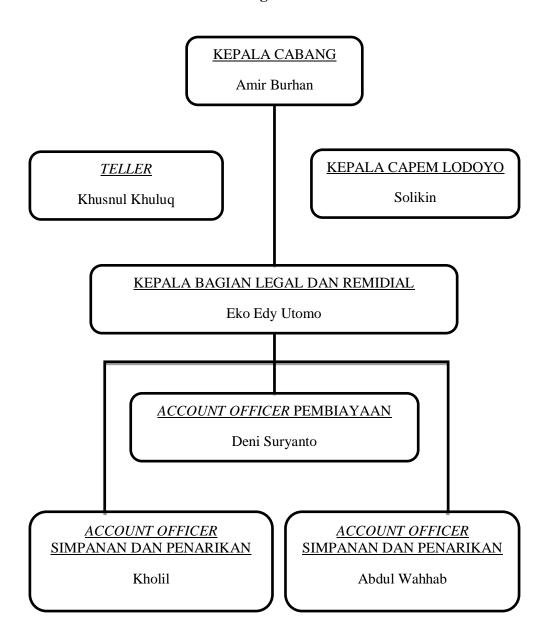
Direktur Keuangan : Abd. Rokhim

Direktur Kepatuhan : Moh. Aumur Rahman.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Bmtugtsidogiri.co.id/tentang-kami-6.html (diakses 07 Maret 2017)

# 5. Struktur Organisasi BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo

Bagan 4.1



# 6. Produk-produk BMT UGT Sidogiri Blitar

# a. Produk Simpanan

# 1) Tabungan Umum Syariah

Tabungan umum syariah yang setoran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai kebutuhan anggota. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah mudharabah musyarakah. Dengan nisbah 30% anggota : 70% BMT. Manfaat menabung di BMT UGT Sidogiri adalah aman dan transparan, bebas riba, transaksi mudah dan sesuai syariah, bagi hasil menguntungkan dan halal, tanpa biaya administrasi bulanan, ikut membantu sesama ummat (ta'awun).

# 2) Tabungan Hari Raya Idul Fitri

Tabungan umum berjangka untuk membantu anggota memnuhi kebutuhan hari saya idul fitri. Tabungan diakad berdasarkan prisip syariah mudharabah musytarakah, dengan nisbah 40% anggota : 60% BMT. Keuntungan memiliki tabungan ini adalah transaksi mudah dan transparan sehingga memudahkan melihat perkembangan setiap saat, aman, terhindar dari riba dan haram. Ikut membantu sesama ummat (ta'awun), dapat dirupakan barang untuk kebutuhan hari raya sesui kebijakan BMT

UGT Sidogiri, dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan.

# 3) Tabungan Haji *al-Haromain*

Tabungan umum berjangka untuk membantu keinginan anggota melaksanaan ibadah haji. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah*, dengan *nisbah* 50% anggota: 60% BMT. Manfaat memiliki tabungan ini adalah kemudahan melakukan setoran tabungan setiap saat. Mudah memantau perkembangan dana dengan mendapatkan laporan mutasi transaksi berupa buku tabungan. Mendapatkan tambahan bagi hasil yang kompetitif. Ikut membantu sesama ummat (*ta'awun*), aman, terhindar dari riba dan haram. Dapat mengajukan dana talangan bagi calon jama'ah haji yang ingin memperoleh porsi keberangkatan haji pada tahun yang direncanakan.

# 4) Tabungan Kurban

Tabungan umum berjangka untuk membantu dan memudahkan anggota dalam merencanakan ibadah kurban dan aqiqah. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah mudharabah musytarakah, dengan nisbah 40% anggota: 60% BMT. Keuntungan memiliki tabungan ini adalah mempermudah perencanaan keuangan untuk pembelian

hewan kurban dan aqiqah, mendapatkan bagi hasil yang halal dan kompetitif, membantu sesama ummat (ta'awun).

# 5) Tabungan Umroh

Tabungan umum berjangka untuk membantu keinginan anggota melaksanakan ibadah umrah. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah*. Dengan nisbah 40%: 60% BMT. Manfaat memiliki tabungan ini adalah kemudahan melakukan setoran tabungan setiap saat, mendapatkan tambahan bagi hasil yang kompetitif, ikut membantu sesama ummat (*ta'awun*), aman, terhindar dari riba dan haram, dapat mengajukan dana talangan umrah maksimal 30% dari kekurangan biaya umrah dengan ketentuan pembiayaan yang berlaku.

# 6) Tabungan Pendidikan

Tabungan umum berjangka yang diperuntukkan bagi lembaga pendidikan guna menghimpun dana tabungan peserta didik. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah mudhrabah musytarakah. Dengan nisbah 40% anggota: 60% BMT. Keuntungan memiliki tabungan ini adalah aman dan transparant sehingga dengan mudah memnatau perkembangan dana setiap bulan, transaksi mudah dan bebas dari riba. Pengurus lembaga tidak disibukkan dengan urusan keungan terutama pada saat pembagian tabungan

peserta didik di akhir tahun pendidik, mendapatkan bagi hasil bulanan yang halal dan menguntungkan, mendapatkan dana beasiswa untuk peserta didik tidak mampu sebesar Rp. 150.000, sesuai kebijakan BMT UGT Sidogiri, tanpa biaya administrasi.

# 7) Tabungan berjangka

Tabungan berjangka yang setoran dan penarikannya berdasarkan jangka waktu tertentu. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah*. Dengan nisbah sebagai berikut:

- (a) Jangka waktu 1 bulan *nisbah* 50% anggota : 50% BMT
- (b) Jangka waktu 3 bulan *nisbah* 52% anggota : 48% BMT
- (c) Jangka waktu 6 bulan *nisbah* 55% anggota : 45% BMT
- (d) Jangka waktu 9 bulan *nisbah* 57% anggota : 43% BMT
- (e) Jangka waktu 12 bulan *nisbah* 60% anggota : 40% BMT
- (f) Jangka waktu 24 bulan *nisbah* 70% anggota : 30% BMT

Keuntungan mempunyai tabungan jenis ini adalah mendapatkan bagi hasil yang lebih besar dan kompetitif, bisa dijadikan jaminan pembiayaan, nisbah (proprosi) bagi hasil lebih besar dari pada tabungan umum syariah.

# 8) Tabungan tarbiyah

Tabungan umum berjangka untuk keperluan pendidikan anak dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan asuransi. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah*, dengan *nisbah* 25% anggota: 75% BMT. Keuntungan memiliki tabungan ini adalah kemudahan dalam perencanaan keuangan masa depan untuk biaya pendidikan putra atau putri, mendapatkan perlindungan asuransi secara otomatis tanpa melalui pemeriksaan kesehatan, serta mendapatkan *souvenir* BMT UGT Sidogiri sesuai persyaratan yang berlaku.<sup>3</sup>

# b. Produk Pembiayaan

# 1) UGT GES (Gadai Emas Syariah)

Gadai emas syariah adalah fasilitas pembiayaan dengan agunan berupa emas, ini sebagai alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat dan mudah. Akad yang digunakan dalam gadai emas syariah adalah akad *rahn bil ujrah*. Keuntungan dan manfaat dari akad ini proses yang cepat dan mudah dan pembiayaan langsung cair tanpa *survey* terlebih dahulu.

# 2) UGT MUB (Modal Usaha Barokah)

Modal usaha barokah adalah fasilitas pembiayaan modal kerja bagi anggota yang mempunyai usaha mikro dan kecil.

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Brosur Produk Simpanan BMT UGT Sidogiri

Akad yang digunakan adalah akad berbasis bagi hasil (mudharabah atau musyarakah) atau jual beli (murabahah). Manfaat dari modal usaha barokah adalah pembiayaan usaha komersial mikro dan kecil.

# 3) UGT MTA (Multiguna Tanpa Agunan)

Multiguna tanpa agunan adalah fasilitas pembiayaan tanpa agunan untuk memnuhi kebutuhan anggota. Akad yang digunakan dalam produk ini adalah berbasis jual beli (murabahah), atau berbasis sewa (ijarah dan kafalah). Biasanya dalam produk ini dalam penggunaan modal usaha, biaya pendidikan dan biaya rumah sakit. Keuntungan dari multiguna tanpa agunan yaitu untuk mempermudah anggota memnuhi kebutuhan dana untuk modal usaha dan konsumtif dengan mudah dan cepat dan anggota tidak perlu konsumtif dengan mudah dan cepat dan anggota tidak perlu menyerahkan agunan yang diletakkan di BMT. Ketentuan dalam produk ini maksimal plafon pembiayaan sampai dengan Rp. 1.000.000,-.

# 4) UGT KBB (Kendaraan Bermotor Barokah)

Kendaraan bermotor barokah merupakan fasilitas pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor. Akad yang digunakan adalah akad jual beli (*murabahah*).

Manfaat dari produk ini yaitu membantu anggota dalam memiliki kendaraan bermotor dengan mudah dan barokah.

# 5) UGT PBE (Pembelian Barang Elektronik)

Fasilitas pembiayaan yang di tunjukkan untuk pembelian barang elektronik seperti leptop, komputer, TV, kulkas, dsb. Akad yang digunakan adalah akad berbasis jual beli (murabahah) atau akad ijarah muntahiyah bittamlik. Manfaat dari produk ini yaitu bisa memilih barang elektronik sesuai keinginan. Maksimal plafon pembiayaan sampai 10 juta. Jaminan bisa berupa barang yang diajukan atau jaminan beharga yang lain seperti BPKB dan sertifikat tanah.

# 6) UGT PKH (Pembiayaan Kafalah Haji)

Fasilitas pembiayaan konsumtif bagi anggota untuk memenuhi kebutuhan kekurangan setoran awal. Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang ditentukan oleh kementrian agama untu mendapatkan nomor seat porsi haji. Akad yang digunakan adalah akad *ikafalah bil ujrah* dan wakalah bil ujrah.

# 7) UGT MJB (Multi Jasa Barokah)

Multi jasa barokah adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada anggota untuk kebutuhan jasa dengan agunan berupa *fixed asset* atau kendaraan bermotor selama

jasa dimaksud tidak bertentangan dengan undang-undang atau hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori di haramkan syariah Islam. Plafon pembiayaan mulai dari Rp. 1.000.000 sampai Rp. 500.000.000

# 8) UGT MGB (Multi Griya Barokah)

Merupakan pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (nasabah), baik baru maupun bekas. Akad yang digunakan adalah akad berbasis jual beli atau multi akad (*murabahah* paralel).

# 9) UGT MPB (Modal Pertanian Barokah)

Fasilitas pembiayaan untuk modal usaha pertanian. Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (*murabahah*) atau akad multi (*murabahah* dan *ijarah* paralel atau *ba'i al wafa* dan *ijarah*).

# B. Pelayanan BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo

BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo merupakan lembaga yang bergerak dibidang jasa keuangan. Dalam menawarkan dan menjual suatu jasa yang bentuknya tidak nyata, kita harus bisa menjelaskan dan menggambarkan apa yang kita tawarkan sehingga calon nasabah tergiur dan bersedia membeli jasa yang ditawarkan, sehingga calon nasabah dapat

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Sholeh Romli, dkk, *Buku Pedoman Akad Syariah BMT UGT : 'ala Madzahib Al Arba'ah antara Teori dan Praktik dalam Produk Pembiayaan*, (Buku Panduan: Tidak diterbitkan), hal. 10

merasakan hasil dari jasa yang telah di beli. Oleh karena itu seorang karyawan BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo harus mampu memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah atau calon nasabah. Dalam halnya memberikan pelayanan kepada nasabah, yang bertugas bukan hanya seorang *customer service*, namun seluruh pihak yang ada di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo, seperti *teller*, *AOSP*, dll. Peran sebuah startegi pelayanan pada BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo merupakan suatu bagian yang tidak boleh di abaikan, karena strategi yang tepat dalam memberikan pelayanan akan memberikan dampak yang positif bagi BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo.

Suatu strategi pelayanan selayaknya seperti penghubung atau perantara antara BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo dan nasabahnya dalam proses transaksi yang sedang berlangsung. Strategi yang digunakan harus sesuai dengan kemampuan BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyodan susuai dengan keadaan, situasi, dan kebudayaan nasabah BMT UBT Sidogiri kantor cabang Lodoyo. Pemilihan strategi juga harus dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan sebelumnya oleh BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo, jika strategi tidak sesuai dengan prosedur yang ada maka tujuan yang ingin dicapai oleh BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo dengan menerapkan strategi tersebut tidak akan maksimal, dan akan mempengaruhi keputusan calon nasabah untuk memulai hubungan dengan BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo.

Selanjutnya para karyawan yang berada di *front liner* akan melayani para nasabah dan calon nasabah dengan menjelaskan permasalahan yang belum dipahami atau membantu melayani apa yang dibutuhkan oleh nasabah dan calon nasabah. Hal tersebut dapat meningkatkan tingkat kepercayaan dan keloyalayan nsabah, karena dengan memberikan pelayanan yang baik, nasabah akan merasa bahwa kepentinganya telah dilakukan dengan tanggungjawab dan tidak mempersulit untuk menyeleseikan kepentingan tersebut. Semua karyawan bertanggung jawab atas pemberian pelayanan yang maksimal kepada nasabah. Adapun layanan yang dapat diberikan oleh karyawan BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo antara lain:

- Melayani dan memenuhi kebutuhan nasabah, sehingga nasabah menjadi loyal kepada BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo.
- Menawarkan dan menjelaskan produk dengan jelas dan mudah dipahami oleh nasabah atau calon nasabah.
- 3. Menyampaikan informasi kepada nasabah, sehingga nasabah tidak merasa bingung, dan merasa dirinya dianggap penting.

#### C. Profil Nasabah

Untuk wawancara dalam penelitian ini, peneliti memilih nasabah yang aktif datang ke BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo, nasabah yang ada di pasar tradisional, dan nasabah yang ada di rumah yang berdomisili di wilayah Lodoyo. Adapun jumlah nasabah yang ditentukan sebagai

terwawancara adalah sebanyak 15 setiap nasabah di wawancara untuk memberikan penjelasan atas pertanyaan yang telah disediakan oleh peneliti.

#### D. Temuan Hasil Penelitian

- Hasil wawancara dengan nasabah BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo
  - a. Strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah
    - Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh BMT UGT
       Sidogiri kantor cabang Lodoyo? Menurut Ibu YNA yaitu:

"Menurut saya selama menjadi nasabah di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo, saya merasa pelayanan di BMT UGT Sidogiri KC Lodoyo sudah cukup baik. Ketika saya mau membuka rekening tabungan, saya dijelaskan tentang produk tabungan yang saya gunakan dengan sabar, saya juga dibantu agar mudah membuat rekening tabungan, jadi saya tidak memerlukan waktu yang lama untuk menunggu." 5

Sebagaimana yang disampaikan oleh nasabah yang bernama YN, selama menjadi nasabah di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo, pelayanan yang diberikan oleh karyawan sudah cukup baik, para karyawan melayani dengan penuh kesabaran, dan ketelatenan, mampu menjelaskan apa yang ditanyakan oleh nasabah. Hal tersebut merupakan cerminan pelayanan yang sudah cukup baik oleh BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo terhadap nasabahnya. Pelayanan yang sudah cukup baik

.

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> Wawancara dengan Ibu YNA, tanggal 18 Maret 2017, di kantor BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo.

ini juga di dukung dengan adanya fasilitas yang memadai di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo. Menurut Bapak YD menyampaikan bahwa:

"Meskipun kantor BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo ini tidak terlalu besar, dan berada di lingkungan sekitar pasar tradisional. Namun, fasilitas yang disediakan sudah cukup memadai dan cukup nyaman. Apalagi para petugas yang melayani mempunyai sikap yang sopan, selalu bersikap tenang, dan cepat tanggap dalam melaksanakan tugas."

Fasilitas yang memadai dan kenyamanan merupakan hal yang sangat sederhana namun jika tidak diperhatikan dengan baik, maka kenyamanan nasabah ketika berada di kantor BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo juga akan berkurang. Meskipun tempatnya tidak terlalu besar jika fasilitasnya mampu membuat nasabah nyaman untuk berada di kantor BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo, maka hal tersebut merupakan cerminan bahwa BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo sangat menghargai para nasabahnya. Para nasabah BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo, mempunyai latar belakang pekerjaan, budaya yang beranekaragam. Nasabah BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo merata mulai dari nasabah yang mempunyai penghasilan tetap, para pedagang di pasar tradisional, dan para ibu rumah tangga.

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Wawancara dengan Bapak YD, tanggal 18 Maret 2017, di kantor BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo.

Menurut hasil wawancara dengan salah seorang pedagang di pasar tradisional yang menjadi nasabah di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo, yaitu ibu MH."

"Pelayanan dari BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo sudah baik, saya kan pedagang jadi tidak bisa setiap hari datang ke BMT UGT Sidogiri untuk menabung, dari petugas BMT UGT Sidogiri setiap hari datang ke pasar untuk melayani para pedagang yang ingin menabung. Saya di mudahkan dengan hal itu, saya bisa menabung sesuka saya, sedikitsedikit sesuai penghasilan saya. Para pedagang disini sudah percaya pada BMT UGT Sidogiri, karena ketika kita menabung akan diberikan slip sebagai bukti bahwa uang kita telah masuk dalam rekening tabungan."<sup>7</sup>

2) Apakah karyawan sudah berkompeten dibidangnya? Menurut hasil wawancara oleh salah satu nasabah, yaitu Ibu YI

> ketika saldo tabungan saya tiba-tiba berkurang, saya kemudian menanyakan hal tersebut pada petugas BMT UGT Sidogiri, saya dijelaskan apa yang jadi keluhan saya, petugas itu menjelaskan dengan sabar dan tetap ramah, meskipun saya awalnya sedikit marah dan bingung, tetapi petugas tersebut tetap mendengarkan apa yang saya keluhkan.",8

Dari pemaparan di atas, petugas yang berkompeten bisa menjadi keunggulan dalam memecahkan masalah, karena kompetensi yang dimiliki para petugas BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo akan membuat mereka bekerja dengan tanggap dan dapat melayani nasabah

Sutojayan.

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup>Wawancara dengan Ibu YN, tanggal 23 Maret 2017, di pasar tradisional kecamatan

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup>Wawancara dengan Ibu YI, tanggal 23 Maret 2017, di pasar tradisional kecamatan Sutojayan.

dengan baik. Meskipun sikap dan sifat masing-masing nasabah beranekaragam, tetapi dengan kompetensi yang dimiliki para petugas BMT UGT Sidogiri akan mampu menghadapi hal tersebut. Namun, setiap ada kelebihan pasti ada kekurangan, seperti yang di tuturkan oleh nasabah WJ yaitu:

"Petugas di BMT UGT Sidogiri memang sopan, ramah, dan baik, tetapi petugas yang bertugas untuk datang ke pasar mengambil uang tabungan, menurut saya pakaiannya kurang rapi. Iya memang BMT UGT Sidogiri lembaga keuangan syariah, tapi setidaknya bisa lebih rapi sedikit agar dipadang lebih mempunyai kesan tanggungjawab dan wibawa. Petugas yang dulu juga rapi pakaiannya."

Menurut penuturan dari nasabah WJ petugas di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo sudah mempunyai sikap yang baik, sopan, ramah. Tetapi dalam hal berpakaian menurut nasabah WJ diusahakan agar lebih rapi sedikit. Karena menurut nasabah WJ cara berpakaian dapat mencerminkan sikap yang wibawa dan tanggung jawab.

3) Apakah karyawan sudah memberikan penjelasan informasi dengan jelas? Menurut hasil wawancara dengan Bapak EB, yaitu:

> "Iya sudah, karyawan sudah memberikan penjelasan informasi yang terbaru ataupun informasi yang saya butuhkan, saya dijelaskan

 $<sup>^{9}</sup>$  Wawancara dengan Ibu WJ, tanggal 23 Maret 2017, di pasar tradisional kecamatan Sutojayan.

dengan terperinci sehingga saya paham dan hal itu membuat saya semakin percaya pada BMT UGT Sidogiri",10

Dari penuturan Bapak EB bahwa BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo sudah berusaha dengan semaksimal mungkin dalam melayani nasabahnya. Para karyawan selalu berusaha untuk menyampaikan informasi dan menjelaskan informasi tersebut kepada nasabah. Penyampaian informasi dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Secara langsung dapat dilakukan dengan menyampaikan informasi secara langsung kepada nasabah, dan yang tidak langsung bisa memberikan informasi melalui brosur.

4) Apakah karyawan sudah memberikan pelayanan secara tuntas dan maksimal? Menurut nasabah Ibu RD, yaitu:

> "Iya, setiap kali saya datang ke BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo, saya selalu dilayani dengan tuntas. Pelayanannya di dasarkan pada nomor urut yang telah diterima, jadi tidak perlu untuk berebut agar dilayani dahulu. Kalau hanya transaksi untuk menabung biasa cepat selelai pelayanannya, namun jika ada masalah atau mengalami kesulitan dalam bertransaksi akan membutuhkan sedikit waktu lebih lama, dan akan dibantu dari awal sampai akhir" 11 Dapat disimpulkan bahwa dalam melayani nasabah

haru dilakukan secara kepuasan nasabah tuntas. merupakan prioritas utama dalam bekerja. Meskipun

Sidogiri kantor cabang Lodoyo.

<sup>&</sup>lt;sup>10</sup> Wawancara dengan Bapak EB, tanggal 04 April 2017, di kantor BMT UGT

<sup>&</sup>lt;sup>11</sup> Wawancara dengan Ibu RD, tanggal 04 April 2017, di kantor BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo.

setiap harinya berhadapan dengan nasabah yang bermacam-macam sifat, sebagai karyawan harus tetap mengedepankan sikap sabar, sopan, teliti, dan juga telaten.

5) Menurut anda, apa yang harus dilakukan BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo agar semakin baik dalam memberikan pelayanan? Nasabah AS menuturkan:

"Sebenarnya pelayanan di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo sudah bagus, saya sudah puas dengan pelayanan yang diberikan, harapan agar lebih baik lagi tentunya ada, tetapi sebagai nasabah saya memberi saran agar mengadakan pelatihan kerja atau seminar yang berkaitan dengan kinerja, hal tersebut akan membangun semangat kerja yang labih baik lagi bagi semua karyawan, jika semangat kerjanya tinggi maka kepuasan nasabah juga akan bertambah" 12

Dan menurut nasabah MH menyampaikan sebagai

#### berikut:

"Saya ini kan orang yang sibuk, jadi jarang datang ke kantor BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo, jadi biasanya petugas itu datang kerumah untuk mengambil tabungan saya, jadi sebelumnya saya harus sms dulu, nanti pasti ada petugas yang datang ke rumah. Dengan pelayanan yang seperti itu saya sudah sangat puas, saya tidak perlu pergi kantor untuk menabung, dan yang lebih penting saya diberikan slip tanda saya sudah menabung pada tanggal tersebut. Jadi, saya percaya pada BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo. Saran untuk BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo agar lebih teliti lagi dalam menghitung uang jumlah tabungan agar hasilnya sesuai dan tidak terjadi kesalahpahaman." 13

<sup>13</sup> Wawancara dengan Bapak MH, tanggal 06 April 2017, di Ds. Wonorejo Rt 02 Rw 03, kecamatan Sutojayan.

\_

 $<sup>^{\</sup>rm 12}$  Wawancara dengan Ibu AS, tanggal 04 April 2017, di kantor BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo.

Dari penuturan nasabah AS dan nasabah MH di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja para karyawan BMT UGT Sidogiri KC Lodoyo sudah mampu memuaskan para nasabah, namun untuk meningkatkan kualitas pelayanan di BMT UGT Sidogiri KC Lodoyo perlu adanya pelatihan untuk karyawan dan yang lainnya agar ada sebuah perubahan yang lebih baik lagi dan juga ketelitian, dalam ketelatenan. kesabaran bekerja meningkat. Sehingga dengan adanya peningkatan kinerja dari BMT UGT Sidogiri KC Lodoyo diharapkan loyalitas nasabah terhadap BMT UGT Sidogiri KC Lodoyo juga meningkat, dan nasabah akan semakin bertambah.

- b. Loyalitas nasabah di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo
  - 1) Sejak kapan menjadi nasabah BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo? Dan apa manfaat yang sudah di rasakan setelah menjadi nasabah BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo? Ibu YI menyampaikan sebagai berikut:

"Saya sudah 3 tahun menjadi nasabah di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo, manfaat yang sampai sekarang saya rasakan, saya masih bisa terus berjualan, dan bisa menyekolahkan anak saya."<sup>14</sup>

Nasabah TN menyampaikan sebagai berikut:

 $^{14}$  Wawancara dengan Ibu YI, tanggal 23 Maret 2017, di pasar tradisional kecamatan Sutojayan.

"Saya sudah hampir 2 tahun, ya kalau masuk bulan Ramadhan itu harga sembako dan kebutuhan yang lain biasanya mahal-mahal, di tambah lagi menyambut hari raya, kebutuhan pasti akan meningkat. Setiap bulan-bulan itu saya mengambil tabungan saya selama satu tahun untuk mencukupi kebutuhan tersebut. Jadi tidak kawatir lagi, tidak perlu pusing cari uang untuk biaya lebaran juga." Dari yang disampaikan oleh nasabah di atas, setelah

menjadi nasabah di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo, nasabah sudah bisa merasakan manfaat yang di dapat setelah bertransaksi di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo. Mulai dari kebutuhan sehari-hari tercukupi dan menyekolahkan anak mereka.

2) Mengapa memilih menabung atau meminjam di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo? Salah satu nasabah SS menyampaikan seperti berikut:

"Saya memilih menabung di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo, karena dimudahkan ketika ingin menabung. Di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo, saya memilih yang jenis tabungan harian, jadi saya bisa menabung setiap hari, dan bisa diambil kapan pun ketika saya membutuhkan uang. Dan saya juga menggunakan tabungan hari raya, jadi itu simpanan uang saya untuk lebaran hari raya." 16

Dan nasabah yang lain, yaitu bapak MW memaparkan:

"Saya memilih menabung di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo, karena jika akan

<sup>16</sup> Wawancara dengan Ibu SS, tanggal 23 Maret 2017, di pasar tradisional kecamatan Sutojayan.

\_

Wawancara dengan Ibu TN, tanggal 23 Maret 2017, di pasar tradisional kecamatan Sutojayan

menabung saya tidak perlu menunggu uang saya terkumpul banyak kemudian baru di tabung, saya bekerja sebagai pedagang di pasar, jadi berapapun penghasilan saya hari itu saya sisihkan sebagian untuk ditabung. Saya menabung setiap hari, kecuali hari jum'at karena hari jum'at BMT UGT Sidogiri libur, dan hari minggu saya libur dagang."<sup>17</sup>

Banyak nasabah di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo memilih untuk menabung di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo karena nasabah itu merasa dimudahkan ketika ingin menabung, nasabah bisa menabung tanpa harus datang ke BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo. Sehingga mereka dapat beraktifitas, bekerja sesuai dengan pekerjaan mereka. Jika nasabah ingin mengambil uang tabungan karena ada kebutuhan lain, memberitahu nasabah bisa hari sebelumnya agar pada esok harinya mereka sudah bisa menerima uang tabungan yang telah terkumpul.

3) Berapa kali dalam seminggu melakukan transaksi di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo? Menurut penuturan nasabah WS yaitu:

"Saya menabung di BMT UGT Sidogiri satu minggu 3 kali, setiap 2 hari sekali saya menabung, hari jum'at BMT UGT Sidogiri libur jadi saya menabung hari sabtu." 18

Wawancara dengan Ibu WS, tanggal 19 April 2017, di pasar tradisional kecamatan Sutojayan.

\_

 $<sup>^{17}</sup>$  Wawancara dengan Ibu MW, tanggal 23 Maret 2017, di pasar tradisional kecamatan Sutojayan.

Kebanyakan nasabah di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo yang menggunakan produk simpanan harian dan simpanan hari raya, memang sering melakukan transaksi. Karena paetugas BMT UGT Sidogiri setiap hari akan berkeliling untuk mendatangi nasabah barang kali ada yang hendak menabung pada hari tersebut.

4) Bagaimana loyalitas nasabah pada BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo? Menurut penuturan Ibu MLH selaku nasabah di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo:

"Ya saya sangat percaya pada BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo. Saya nyaman melakukan transaksi di BMT itu karena ketika melakukan transaksi langsung diberikan slip tanda saya sudah menabung. Jadi memudahkan saya sebernarnya BMT ini, setiap hari saya bisa menabung uang saya. Tidak perlu khawatir kalau di BMT itu." 19

#### Penuturan lain dari nasabah YN:

"Meskipun saya ini masih sekitar 1 tahun lebih menjadi nasabah BMT UGT Sidogiri KC Lodoyo, tapi saya sudah bisa merasakan manfaatnya menabung di BMT UGT Sidogiri KC Lodoyo, setiap harinya saya menabung sedikit-sedikit, jadi tidak terasa sudah terkumpul banyak. Selama menjadi nasabah BMT UGT Sidogiri KC Lodoyo saya tidak pernah komplain, ya memang pelayanannya yang sudah bagus, dapat dipercaya sama nasabah." <sup>20</sup>

Wawancara dengan Ibu YN, tanggal 23 Maret 2017, di pasar tradisional kecamatan Sutojayan.

<sup>&</sup>lt;sup>19</sup> Wawancara dengan Ibu MLH, tanggal 19 April 2017, di pasar tradisional kecamatan Sutojayan.

Sebagian besar dari nasabah menyatakan bahwa mereka merupakan nasabah yang loyal terhadap BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo. Loyalitas pelanggan tidak hanya diukur dari seberapa lama orang tersebut menjadi nasabah di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo, melainkan seberapa sering nasabah tersebut bertransaksi, membantu mempublikasikan produk dan jasa yang ada di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo. Loyalitas merupakan emosi yang mempengaruhi nasabah tersebut untuk melakukan transaksi kepada lembaga atau perusahaan, menawarkan keunggulan lembaga atau perusahaan tersebut. Dalam hal ini lembaga atau perusahaan tersebut ialah BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo.

5) Apakah sudah loyal menjadi nasabah di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo? Menurut Ibu NH

"Ya kalau menurut saya, saya termasuk nasabah yang loyal di BMT UGT Sidogiri, saya setiap hari menabung, saya merasa percaya pada BMT UGT Sidogiri, tidak ada rasa was-was kalau di BMT UGT Sidogiri KC Lodoyo"<sup>21</sup>

\_

 $<sup>^{21}</sup>$  Wawancara dengan Ibu NH, tanggal 23 Maret 2017, di pasar tradisional kecamatan Sutojayan.

# Dan menurut Bapak EU

"Saya menjadi nasabah di BMT UGT Sidogiri itu beberapa bulan setelah BMT UGT Sidogiri membuka cabang di Lodoyo, sampai sekarang ini saya masih tetap bertransaksi di BMT UGT Sidogiri, ya bisa dibilang saya nasabah yang loyal. Karyawannya sopan-sopan, menjalin silaturrahmi dengan baik kepada nasabah, ya hal kecil semacam itu dapat mempengaruhi ke-loyalan saya sebagai nasabah di BMT UGT Sidogiri KC Lodoyo." 22

Dari penuturan yang disampaikan oleh ibu NH dan

bapak EU, beliau selalu bertransaksi di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo. Hal yang membuat mereka nyaman untuk tetap bertransasksi yaitu kepercayaan dan rasa kekeluargaan yang tetap dijaga baik oleh BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo. Oleh karena itu BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo mampu memikat para nasabahnya untuk setia dan loyal kepada BMT.

- 2. Hasil wawancara dengan karyawan dan pimpinan BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo.
  - a. Bagaimana menurut anda tentang pelayanan prima?
     Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Amir Burhan selaku
     Kepala Cabang BMT UGT Sidogiri kantor cabang Blitar:

"Pelayanan prima itu sangat penting, karena itu merupakan hal wajib yang harus di lakukan oleh

<sup>&</sup>lt;sup>22</sup> Wawancara dengan Ibu EU, tanggal 27 Maret 2017, di kantor BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo.

perusahaan dengan baik. Kita memberikan pelayanan prima itu harus menyesuaikan dengan kondisi nasabah itu sendiri, seperti karakter, adat, kebudayaan, kebiasaan, jadi jangan sampai kita itu mempunyai standrat pelayanan yang tidak sesuai dengan kemauan, kebiasaan, dan kebudayaan nasabah. Nasabah kita kan berbeda dengan bank konvensional, jadi kita harus bisa membuat nasabah itu nyaman, oleh karena itu kita berbasis keanggotaan, jadi kita dalam melayani nasabah itu lebih mengutamakan kekeluargaan dan tidak terlalu mengacu pada prosedur yang ada. Prosedur kan sifatnya mengikat kita untuk melaksanakan secara terperinci, tetapi nasabah kita itu tidak bisa diajak seperti itu, jadi kita harus bisa menyesuaikan kondisi dengan nasabah." <sup>23</sup>

Dari yang disampikan oleh Bapak Amir Burhan, bahwa pelayanan prima itu sangat penting dan harus dilakukan oleh perusahaan. Dalam memberikan pelayanan prima kita harus tetap memperhatikan karakter, kondisi, adat, dan kebudayaan nasabah. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang ada, pelayanan akan terlihat kaku, dan membuat nasabah kurang nyaman.

Bagaimana strategi pelayanan prima yang dilakkan oleh BMT
 UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo kepada nasabah? Bapak
 Amir Burhan menyampaikan:

"Pelayanan yang diberikan kepada nasabah tentunya harus sesui dengan operasional prosedur, startegi pelayanan itukan cara yang digunakan agar memudahkan nasabah dan membuat nasabah nyaman. Strateginya seperti pelayanan dikantor, meskipun kantor kita tidak terlalu besar, namun kita usahakan agar nasabah yang datang ke kantor merasa nyaman, strategi agar nasabah mudah untuk membuat rekening, dan strategi jemput bola. Banyak nasabah kita yang menggunakan jemput bola

Wawancara dengan Bapak Amir Burhan (Kepala Cabang BMT UGT Sidogiri kantor cabang Blitar), tanggal 20 Maret 2017

untuk menabung atau yang lainnya. Dan konsep pelayanan prima sendiri yang diterapkan dalam kinerja BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo yaitu meliputi sikap, perhatian, dan tindakan. kenapa harus sikap, karena dengan sikap yang baik, sopan-santun, ramah kepada nasbah akan memberikan kesan yang baik. Hal yang paling sering di perhatikan itu ya sikap itu. Yang kedua perhatian, bagaimana bentuk perhatian kita kepada nasabah, ya kita harus bisa mengerti apa yang di inginkan, yang diharapkan nasabah itu seperti apa, apabila kita ada kekurangan, ya harus siap menerima kritik dan saran. Sabar mendengarkan keluhan yang diajukan nasabah, menghargai tingkah laku para nasabah, nasabah kita ini kan bermacam-macam, jadi kita harus bisa mengerti dan memahami hal tersebut. Yang ketiga tindakan, tindakan ini tidak hanya melayani nasabah dengan tuntas, tetapi bisa juga seperti mencatat apa yang menjadi kebutuhan dan keluhan nasabah, menegaskan kembali kepada nasabah agar nasabah dapat paham dengan masalah yang ada, mewujudkan apa yang menjadi kritik dan saran dari nasabah, dan yang paling penting selalu ucapkan terima kasih kepada nasabah. Karena ibaratnya hidup kita itu ada di tangan nasabah, kalau tidak ada nasabah kita mau melakukan apa, ya tidak ada."<sup>24</sup>

Dari yang disampaikan Bapak Amir strategi pelayanan prima yang digunakan di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo meliputi strategi sarana prasarana, strategi pembuatan rekening, dan strategi jemput bola. Dan konsep pelayanan yang digunakan seperti sikap, tindakan, dan perhatian. Ketiga aspek tersebut dipandang paling menonjol dalam memberikan pelayanan. Karena ketiga aspek ini berhubungan langsung dengan nasabah. Jadi para nasabah akan mudah mendapatkan kesan dan mampu menilai pelayanan tersebut baik ataupun

\_

 $<sup>^{24}</sup>$  Wawancara dengan Bapak Amir Burhan (Kepala Cabang BMT UGT Sidogiri kantor cabang Blitar), tanggal  $\,20$  Maret  $\,2017$ 

buruk tergantung dari tiga aspek diatas. Agar pelayanan yang diberikan lebih mempunyai kesan terhadap nasabah, selalu ucapkan terima kasih pada setiap kali selesai melayanai nasabah, meskipun sederhana tetapi mampu membuat nasabah dihargai keberadaannya.

c. Bagaimana prosedur yang dilakukan oleh BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo ketika memberikan pelayanan prima kepada nasabah ataupun calon nasabah? Menurut Bapak Khusnul Khuluk, selaku *Teller* di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo:

"Yang wajib itu ketika ada nasabah atau calon nasabah datang ke kantor itu 3S (salam, senyum, dan sapa) karena tiga hal tersebut bagaikan cover, sampul luar yang menunjukkan sedikit gambaran yang ada di dalamnya. Ada nasabah datang, kita diam saja, ya nasabah itu lari tidak datang lagi ke sini, kan nasabah juga punya perasaan, kita harus menjaga perasaannya. Sebisa mungkin kita harus membuat bahwa keberadaan nasabah itu diakui, dihormati, dan berusaha menjadikan nasabah itu sebagai prioritas utama."

Dari penyampaian Bapak Khuluq prosedur dalam memberikan pelayanan prima setiap kali nasabah datang ke kantor, harus mengucapkan salam dengan senyum, dan menyapa nasabah dengan menanyakan kabar atau perihal apa yang dibutuhkan nasabah.

d. Apa saja kendala-kendala yang muncul ketika memberikan pelayanan prima kepada nasabah? Sebagaimana yang

 $<sup>^{25}</sup>$  Wawancara dengan Bapak Khusnul Kuluq ( $\it Teller$  BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo), tgl16 Maret 2017

disampaikan Bapak Solikin, selaku kepala cabang BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo sebagaiberikut:

"Ya kendala itu pasti ada, kalau tidak ada kendala kita tidak akan bisa maju. Kita ini nasabahnya kan bermacammacam, kebanyakan nasabah kita itu tidak mau ribet, jadi kalau mau ambil tabungan karena sudah saling mengenal ya tinggal ngambil. Tetapi kita sendiri kan ada prosedur yang harus dipatuhi, ya macam itu kendala-kendala yang sering terjadi. Dari awal kita menjalin hubungan dengan nasabah itu kan diusahakan menjalin kekeluargaan, agar nasabah itu merasa nyaman, dan loyal kepada kita. Jadi sebelum nasabah itu mau membuka rekening kita menjelaskan terlebih dahulu agar nasabah itu juga memahami prosedur yang ada, misalnya suami isteri mau membuat rekening, jika nama suami yang dipakai untuk membuat rekening, ya waktu mengambil juga harus membawa surat kuasa dari suami, atau suami itu sendiri yang mengambilnya."<sup>26</sup>

Dari yang disampaikan oleh Bapak Solikin, kendala yang sering terjadi, yaitu ketika nasabah ingin mengambil tabungan, meraka tidak belum memahmai dengan baik beberapa prosedur yang ada. Jadi kita harus menjelaskan ulang tentang prosedur yang harus dipatuhi, meskipun pada saat awal membuka rekening sudah dijelaskan tentang prosedur yang ada.

e. Bagaimana cara mengatasi kendala yang ada agar nasabah tetap bertransaksi di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo?

Menurut penuturan Bapak Khuluq selaku *teller* di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo:

"Kita berusaha menjelaskan dengan sabar, pelan-pelan, memberikan pengertian kepada nasabah, agar nasabah itu memahami bagaimana prosedur yang ada, dan jangan

\_

Wawancara dengan Bapak Solikin (Kepala BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo), tanggal 22 Maret 2017

sampai kita menyinggung perasaan nasabah. Terlebih dahulu kita mendengarkan dengan baik keluhan nasabah, kalau nasabah sudah selesai menyampaikan keluhannya kita harus bisa menjelaskan dengan baik-baik, dan mencarikan jalan keluar agar nasabah juga tidak merasa bingung."<sup>27</sup>

Dari penuturan di sampaikan oleh bapak Khuluq beliau berusaha melayani nasabah dengan sabar, menjelaskan dengan pelan-pelan agar nasabah bisa memahami prosedur, dan menghargai perasaan nasabah agar nasabah tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang ada.

f. Bagaimana pelayanan prima yang dilakukan BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo dalam konteks sikap kepada nasabah? Menurut Bapak Amir Burhan:

> "Kita harus bisa menjaga kualitas pelayanan, pasti ada saran dan kritik. Jika dari pihak kita ada kekurangan ya kita terima saran yang dapat meningkatkan kualitas kinerja, tetapi kalau terjadi kesalahan dari pihak nasabah kita juga harus memberikan edukasi, pengertian kepada nasabah. Kita itu harus bisa memberikan edukasi agar nasabah itu lambat laun agar bisa memahami lembaga keuangan yang sesuai syariah itu seperti apa, yang paling rawan itu keamanan dari uang tersebut." <sup>28</sup>

Dalam memberikan pelayanan tentu ada kekurangan dan kelebihannya. Kritik dan saran dari nasabah sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas kinerja. Sikap dalam melayani nasabah bisa menjadi contoh untuk nasabah sendiri dalam bersikap menghadapi orang lain, dan sebagai salah satu edukasi

cabang Lodoyo), tanggal 22 Maret 2017

<sup>&</sup>lt;sup>27</sup> Wawancara dengan Bapak Khusnul Khuluq (Teller BMT UGT Sidogiri kantor

Wawancara dengan Bapak Amir Burhan (Kepala Cabang BMT UGT Sidogiri kantor cabang Blitar), tanggal 27 Maret 2017

agar mengetahui perbedaan lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan konvensional.

g. Bagaimana pelayanan prima yang dilakukan BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo dalam konteks perhatian kepada nasabah? Berdasarkan penuturan Bapak Amir:

"Ketika melayani nasabah, tentu kita terlebih dahulu mendengarkan dengan seksama apa yang diinginkan atau dikeluhkan nasabah. Kita tidak boleh beradu argumen dengan nasabah, usahakan tetap tenang ketika menghadapi nasabah, perlakukan mereka dengan sebaikbaiknya."<sup>29</sup>

Menurut penuturan di atas, kontkes perhatian itu seperti mendengarkan dengan sungguh-sungguh apa yang dibutuhkan atau dikeluhkan oleh nasabah, menghargai keberadaan nasabah, dan berusaha memahami apa yang diinginkan oleh nasabah.

h. Bagaimana pelayanan prima yang dilakukan BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo dalam konteks tindakan kepada nasabah?

"Sifat-sifat nasabah itu bermacam-macam, ada nasabah yang hanya dijelaskan saja sudah mengerti, ada juga nasabah itu yang maunya selain dijelaskan juga diberi semacam bukti atau tindakan yang nyata. Memberikan referensi yang nyata agar nasabah lebih percaya. Kita harus bekerja secara sistematis, konsisten, mampu mengendalikan amarah, dan mampu berkomunikasi dengan baik." 30

Dari pemaparan Bapak Amir, bentuk tindakan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah seperti mewujudkan harapan atau keinginan pelanggan, bekerja secara sistematis,

\_

<sup>&</sup>lt;sup>29</sup> *Ibid.*,

<sup>&</sup>lt;sup>30</sup> *Ibid.*,

konsisten, dan berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah.

i. Bagaimana tingkat loyalitas nasabah BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo ?

"Tingkat keloyalan nasabah kita itu dapat dilihat dari intensitas nasabah dalam melakukan transaksi ke BMT UGT Sidogiri KC Lodoyo. Semakin sering nasabah tersebut melakukan transaksi, artinya dalam diri nasabah tersebut sudah timbul rasa percaya yang tinggi kepada BMT UGT Sidogiri KC Lodoyo. Dan dapat dilihat dari bertambahnya jumlah nasabah disetiap tahunnya." Dari pemaparan Bapak Solikin, bahwa loyalitas nasabah di

BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo dapat diketahui dari intensitas nasabah melakukan transaksi. Dengan tumbuhnya rasa percaya dalam diri nasabah kepada BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo, bisa dikatakan nasabah loyal terhadap BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo.

j. Bagaimana cara mempertahankan nasabah agar tetap loyal menjadi nasabah BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo? Bapak Soliki menjelaskan:

"Dilakukan secara individu, untuk nasabah tetap kita lebih menjalin hubungan kekerabatan, tidak hanya mengenal dekat dengan nasabah itu sendiri, namun bisa juga kita bersilaturrahmi kekediaman nasabah agar lebih mengenal lagi keluarga dari nasabah tersebut. Tetapi jika nasabah yang sudah jarang menabung kita akan sering mengunjungi ketika ada kesempatan, kita melakukan pendekatan lagi dengan memberikan informasi mengenai produk-produk yang sekiranya sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dan juga selalu memberikan pelayanan yang

<sup>&</sup>lt;sup>31</sup> Wawancara dengan Bapak Solikin (Kepala BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo), tanggal 22 Maret 2017

terbaik sehingga nsabah merasa puas, nyaman, dan tidak membuat nasabah kecewa."<sup>32</sup>

Dari pemaparan Bapak Solikin, salah satu cara untuk mempertahankan nasabah agar tetap loyal dilakukan secara individu. Bisa dengan menjalin silaturrahmi, memberikan pelayanan yang terbaik. Dan jika dengan nasabah yang sudah jarang bertransaksi dilakukan pendekatan lagi dengan nasabah tersebut dengan memberikan informasi yang mungkin dibutuhkan oleh nasabah tersebut.

#### E. Analisis Data

 Startegi Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri.

BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo merupakan salah satu lembaga keuangan yang peduli dengan sebuah pemberian pelayanan yang baik. Berbagai macam produk yang ada dengan pelayanannya yang memudahan bagi seluruh nasabah, menjadikan BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo mampu membentuk pelayanan yang prima. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang terbaik yang memiliki faktor penting dalam keberhasilan suatu perusahaan. Lembaga keuangan berkembang seiring dengan perkembangan dunia, oleh karena itu lembaga keuangan bersaing untuk tetap bertahan dalam persaingan meningkatkan pendapatan dan

<sup>&</sup>lt;sup>32</sup> *Ibid.*,

jumlah nasabah, dengan demikian BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo harus mampu memelihara dan mempertahankan loyalitas nasabah.

Pelayanan prima yang baik membutuhkan kerja sama semua anggota atau karyawan BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo. Baik yang berhubungan secara langsung dengan nasabah atau tidak, melaksanakan tugas dengan tanggungjawab, mempunyai rasa percaya diri untuk menyesuaikan dengan nasabah, dan mampu mempertimbangkan kepercayaan nasabah. Pelayanan prima bukan sekedar memberikan suatu pelayanan yang semestinya. Pelayanan prima membutuhkan sedikit pelayanan ekstra dan sesuai dengan harapan nasabah yang mengharapkan pelayanan yang terbaik. Hal tersebut menjadikan setiap anggota atau karyawan harus mempunyai langkah dan sikap yang tepat dalam berhubungan dengan nasabah. Strategi yang digunakan dalam memberikan pelayanan prima harus sesuai dengan sistem atau prosedur yang dirancang untuk mendorong pemberian pelayanan yang nyaman dan berkualitas terhadap nasabah.<sup>33</sup> Konsep pelayanan yang digunakan di BMT UGT Sidogiri ialah konsep pelayanan prima A3, yaitu attitude (sikap), attention (perhatian), dan action (tindakan).<sup>34</sup>

# a. Attitude (sikap)

-

Retno Prasetyorini, *Pelayanan Prima*, (Jawa Tengah: Guruvalah: 2003), hal. 5
 Atep Adya Brata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003), hal. 18

Sikap mencerminkan perilaku atau gerak-gerik yang terlihat pada diri seseorang ketika berhadapan dengan situasi tertentu atau sedang berhadapan dengan orang lain. Sikap berkaitan dengan suatu kondisi yang ada di dalam diri seseorang, maka sikap dapat pula diartikan sebagai alur pengekspresian perasaan dari seseorang kepada pihak lain. Sikap bukan sesuatu yang dibawa sejak lahir, sebab munculnya sikap dalam diri seseorang dapat terbentuk karena adanya interaksi dengan berbagai hal dalam lingkungan hidupnya. Dalam konsep sikap ada beberapa hal yang patut dipertahikan:

# 1) Kemampuan Diri

Kemampuan diri adalah kemampuan yang minimal harus ada pada diri seorang karyawan. Kemampuan diri terkait dengan wawasan pengetahuan dan keterampilan dalam bidangnya. Karyawan BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo khususnya frontliner harus memberikan sikap memiliki wawasan atau pengetahuan yang memadai mengenai produkproduk yang ada, mampu berkomunikasi yang baik dengan nasabah, sehingga mampu menjelaskan permasalahan yang dialami nasabah dan mampu menjelaskan pelayanan pada prospek BMT. Ciri-ciri dari sikap yang menunjukkan kemampuan diri dalam pelayanan prima, ialah:

a) Memiliki pengetahuan yang sesuai dengan bidang tugasnya.

- b) Memiliki keterampilan yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- c) Memiliki daya kreativitas yang cukup baik.
- d) Memahami cara memposisikan diri dalam berbagai situasi sehingga mudah beradaptasi dengan orang lain.
- e) Mampu mengendalikan emosi.

Dengan memiliki pengetahuan yang prima, seorang karyawan diharapkan dapat mengembangkan budaya layanan prima di dalam lingkungan kerja, dapat dijadikan sebagai model atau panutan bagi orang-orang di lingkungannya, dan mampu mengangkat citra dari tempatnya bekerja.

# 2) Sikap dalam Berpenampilan dan Tutur Kata

Untuk pertama kali seseorang akan dinilai dari penampilannya karena penampilan seseorang seringkali mencerminkan kepribadian dari seseorang yang bersangkutan. Pada saat berhadapan dengan orang lain, setiap orang harus mampu menunjukkan citra dirinya melalui ekspresi diri yang berkepribadian baik dan pemakaian busana yang mewakili dari profesinya.

Orang yang mampu menghargai dirinya sendiri dan memahami cara berinteraksi dengan orang lain tidak akan menampilkan diri dengan memilah-milah siapa yang dihadapi. Ia akan menampilkan dirinya secara layak, menghargai dirinya sendiri dan menghargai semua orang yang ditemuinya.

Karyawan BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo berpenampilan rapi dan sopan setiap bekerja dan setiap memberikan pelayanan. Dalam memberikan pelayanan, karyawan tidak memilah-milah nasabah yang ingin dilayani, semua nasabah dianggap penting dan dihargai keberadaannya. Selain melayani nasabah, karyawan juga memberikan edukasi kepada nasabah secara tidak langsung. Agar sedikit-demi sedikit diharapkan sikap nasabah seperti sopan santun dapat tertanam dalam diri nasabah. Karyawan BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo selalu memberikan kejelasan informasi yang diberikan, dan menggunakan tata tutur yang baik dan menggunakan suara yang jelas, mudah dimengerti, sehingga membuat nasabah merasa nyaman dalam mendengarkan penjelasan dari karyawan dan nyaman untuk melalukan transaksi.

Dalam pelaksanaan pelayanan prima, sikap yang ditonjolkan harus mencerminkan gerak-gerik dan perangai yang mampu menarik kesenangan pihak yang dilayani. Untuk itu karyawan harus memiliki kemampuan untuk menjadi pribadi yang efektif, mampu mengubah diri, dan mampu memfasilitasi kepentingan orang lian dan kepentingan diri sendiri. Pelayanan prima

berdasarkan konsep sikap adalah suatu layanan kepada nasabah dengan menonjolkan sikap baik , dan menarik, meliputi:

- a) Melayani nasabah dengan penampilan yan sesuai.
- b) Melayani nasabah dengan berpikiran positif.
- c) Melayani nasabah dengan sikap menghargai.

## b. Attention (perhatian)

Perhatian adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau minat seseorang terhadap sesuatu atau minat seseorang terhadap sesuatu. Konsep perhatian diarahkan untuk memberikan kepedulian penuh terhadap nasabah, antara lain perhatian terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pemahaman kebutuhan dan keinginan nasabah, pemahaman akan perilakunya, maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Jadi, walaupun nasabah memberikan keluhan, seorang karyawan harus tetap menghargainya. Suatu keluhan dari nasabah adalah suatu peluang untuk tetap mempertahankan nasabah tersebut. Karena dengan adanya keluhan dari nasabah, kita bisa mengajukan bantuan dan ikut bisa merasakan apa yang menjadi masalahnya. Karyawan harus terampil dalam mengatasi keluhan para nasabah. Setiap keluhan harus ditanggapi secara baik dan penuh perhatian. Sikap tanggap terhadap setiap keluhan nasabah adalah sangat baik dan penting.

# 1) Menawarkan Bantuan

Menawarkan bantuan dengan memberikan perhatian kepada nasabah untuk membantu nasabah yang ingin dibantu, misalnya menanyakan apa yang bisa dibantu, dengan memberikan perhatian yang seperti itu bisa membuat nasabah merasa nyaman dan merasa dianggap dirinya penting oleh BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo.

## 2) Empati

Karyawan BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo mempunyai rasa empati dengan bersedia membantu nasabah, melakukan kemudahan dalam melakukan pelayanan, dan berupaya memenuhi kebutuhan nasabaah. memberikan perhatian atas kebutuhan dan menjalin hubungan baik dengan nasabah merupakan hal pokok yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan.

#### c. *Action* (tindakan)

Tindakan merupakan perbuatan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu. Bila dikaitkan dengan pelaksanaan pelayanan, tindakan adalah upaya atau perbuatan nyata yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik. Jadi, pelaksanaan pelayanan prima yang didasarkan pada konsep tindakan dapat didefinisikan sebagai rangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan terbaik bagi nasabah.

Sikap dan perhatian dalam melakukan pelayanan yang baik adalah dasar melakukan pemberian layanan, yang secara nyata akan terwujud menjadi sesuatu kesatuan bentuk pelayanan yang baik ketika karyawan mampu melakukan berbagai tindakan untuk melayani nasabah.

# 1) Tanggungjawab

Karyawan BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo melakukan pekerjaanya dengan penuh tanggungjawab, memberikan kemudahan prosedur pelayanan kepada nasabah, dan berusaha untuk tidak melakukan kesalahan.

## 2) Menuwujdkan Kebutuhan Nasabah

Mewujudkan kebutuhan nasabah merupakan bentuk perhatian ekstra yang diberikan karyawan kepada nasabah, yaitu untuk melakukan sesuatu yang tidak diperkirakan sebelumnya. Melayani dengan cepat dan tanggap dalam merespon apa yang dibutuhkan ataupun yang dikeluhkan nasabah, memberikan solusi yang tepat dan cepat dalam memecahkan masalah, dan luwes dalam melayani nasabah.

Dalam melaksanakan pelayanan prima dengan konsep A3, BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo memberikan strategi pelayanan prima yang terbaik, sehingga akan menimbulkan rasa puas dan peningkatan loyalitas nasabah dan jumlah nasabah, dan tercipta reputasi yang baik. BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo

memberikan berbagai macam strategi pelayanan yang memberikan pelayanan prima terhadap nasabah sehingga memberikan kepuasan terhadap nasabah, adapun strategi pelayanan prima yang dilakukan ialah:

# a. Strategi Pelayanan Sarana dan Prasarana

Tabel 4.1
Pelayanan Saranan dan Prasarana

No	Aspek Pelayanan	Parameter penilaian
1	Kenyamanan ruangan	a. Kebersihan
		b. Ketenangan
		c. Kerapian
		d. Penerangan
2	Kenyamanan diluar	a. Kebersihan
	ruangan	b. Kondisi gedung
		c. Keberadaan gedung
3	Peralatan dalam ruangan	a. Kursi tunggu
		nasabah
		b. Keberadaan papan
		petunjuk atau rak
		brosur
		c. Tempat sampah

Sumber: Dokumen BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo.

# b. Strategi Pelayanan Periklanan atau Promosi

BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo dalam memberikan pelayanan terhadap calon nasabah atau nasabah tentang promosi produk, dan juga pelayanan bagi nasabah yang ingin membuka rekening tabungan, dilakukan dengan tiga cara, yaitu:

# 1) Karyawan BMT

Karyawan BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo terjun langsung ke masyarakat untuk memberikan pengenalan secara pribadi tentang produk-produk di BMT, sehingga masyarakat bisa percaya dan menjadi nasabah di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo dan juga bisa menggunakan brosur. Karyawan mengenalkan produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan membantu proses pengajuan pembukaan rekening dengan kelengkapan persyaratannya.

## 2) Walking Customer

Walking customer yaitu nasabah datang langsung ke BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo untuk mengajukan permohonan pembukaan rekening, ataupun pengajuan permohonan pembiayaan. Umumnya nasabah pembiayanan juga akan membuka rekening tabungan, hal tersebut dimaksudkan agar sewaktu-waktu membutuhkan biaya atau waktu jatuh tempo pembayaran angsuran bisa diambil dari tabungan tersebut jika saldo di rekening mencukupi.

## 3) Brosur

Cara pengenalan yang utama adalah penyebaran brosur. Kegiatan penyebaran brosur ini dilakukan oleh karyawan, secara langsung maupun tidak langsung. Alasan menggunakan media brosur sebagai media periklanan atau promosi, karena biaya yang dikeluarkan akan lebih terjangkau dan memiliki banyak keunggulan yang diperoleh dibandingkan menggunakan media iklan lainnya. Di dalam brosur akan lebih terperinci dalam menjelaskan kaintannya dengan apa yang di iklankan, sehingga memudahkan calon nasabah untuk mengetahui informasi tentang produk dan jasa dari BMT UGT.

#### c. Strategi Pelayanan Jemput Bola

Pemasaran merupakan suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan bisnis yang ditujukan untuk menentukan perencanaan, menenrukan harga, promosi, dan lain-lain. Pada dasarnya strategi pemasaran yang diterapkan oleh BMT UGT yiatu lebih mengutamakan hubungan yang erat antara pihak BMT UGT dengan calon nasabah.<sup>35</sup>

Berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara, strategi pemasaran yang digunakan oleh BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo yaitu jemput bola, dimana penjual atau BMT UGT yang akan menghampiri dan menawarkan secara langsung kepada nasabah dan

-

<sup>&</sup>lt;sup>35</sup> Wawancara dengan Bapak Solikin (Kepala BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo), tanggal 22 Maret 2017

calon nasabah. Keuntungan dari menggunakan strategi ini adalah nasabah akan semakin dimudahkan mendapatkan informasi dan penawaran terkait produk yang mungkin mereka butuhkan. Konsep strategi jemput bola yang dilakukan oleh BMT UGT sudah sesuai dengan syarat Islam, karena konsep pemasaran syariah mempunyai hubungan dan pengertian yang sama terhadap konsep jemput bola yang dilakukan oleh BMT UGT. Dalam pemasaran syariah maupun jemput bola tidak ada yang bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Konsep pemasaran yang dilakukan oleh BMT UGT yang mendukung konsep jemput bola melalui dua langkag utama, yaitu:

## 1) Segmentasi Pasar

Segmentasi pasar disini merupakan suatu kelompok yang memiliki sifat yang sama, yang merupakan sasaran dari BMT UGT Sidogiri. Segmentasi pasar membagi pasar menjadi beberapa kelompok nasabah, karena tidak semua nasabah berminat dengan produk yang sama. Pembagian pasar di BMT UGT Sidogiri terbagi menjadi empat target, yaitu dari kalangan pengusaha atau swasta, pedagang, ibu rumah tangga, dan pelajar.

#### 2) Bauran Pemasaran

Bauran pemasaran merupakan alat yang digunakan untuk menuju sasaran pasar tersebut. strategi bauran pemasaran terdiri dari produk, harga, tempat distribusi, promosi, orang, bukti fisik, dan proses. Strategi jemput bola merupakan salah satu variabel dalam bauran promosi. Dimana promosi merupakan bauran pemasaran yang sangat penting dilaksanakan oleh BMT UGT dalam rangka memasarkan dan mengenalkan produk dan jasa.

Promosi merupakan salah satu variabel pemasaran yang dilakukan dengan tujuan meningkatkan penghasilan. Dalam menyampaikan informasi tentang jasa dan produk yang tersedia harus dikemas dengan baik, agar mampu mempengaruhi nasabah dan loyalitas nasabah terhadap kegiatan promosi yang dilakukan. Kegiatan promosi akan memudahkan BMT UGT dalam memasarkan produknya, karena persaingan dunia bisnis semakin meningkat dan kebebasan konsumen dalam memilih produk yang ditawarkan ke pasar.

# d. Strategi Pelayanan Prima Menurut Atep Adya Brata

Menurut Atep dalam bukunya *dasar-dasar pelayanan prima*, strategi pelayanan prima mengacu pada teori *Service*, penulis menguraikan teori *service* yang dilakukan oleh BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo-Blitar.

# 1) Self awareness

Karyawan BMT UGT memahami posisi bekerja, sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik dan benar, berpengalaman dibidangnya, prestasi kerja yang membanggakan dengan mampu menarik nasabah mengguanakan produk dan jasa, dan memiliki tanggungjawab sosial.

#### 2) Enthusiasm

Dalam memberikan pelayanan bahwa karyawan BMT UGT harus selalu terlihat semangat dan menunjukkan keceriaan, cepat dalam melayani, tanggap terhadap masalah dan keluhan nasabah.

## 3) Reform

Selalu memperbaiki setiap permasalahan dalam pelayanan dari setiap kritik dan saran yang diterima dari nasabah, mengaktualisasikan kemampuan diri dalam bekerja dan melayani nasabah, mempunyai kejujuran yang tinggi, memberikan solusi dengan tepat dan cepat, dan dapat dipercaya oleh nasabah, dan mampu menjaga kepercayaan tersebut.

# 4) Value

Setiap memberikan pelayanan kepada nasabah diharapkan mempunyai nilai tambah, sehingga nasabah tetap merasa nyaman dan tidak jenuh atas pelayanan yang diberikan. Menjaga reputasi BMT UGT agar semakin baik di mata nasabah dan masyarakat.

# 5) Impressive

Berpenampilan rapi, sopan, tidak terlalu mencolok dan tidak memakai banyak asesoris pada saat bekerja dan saat memberikan pelayanan. Sehingga nasabah tidak merasa terganggu dengan cara berpenampilan karyawan.

# 6) Care

Memberikan kepedulian dan perhatian penuh kepada nasabah serta sopan santun terhadap nasabah, memiliki pengetahuan mengenai produk dan jasa yang ada, bekerja dengan dedikasi yang tinggi, dan profesional.

## 7) Evaluation

BMT UGT melakukan evaluasi kinerja setiap satu bulan sekali diawal bulan. Untuk megevaluasi kinerja yang telah dilakukan selama satu bulan yang lalu dan merencanakan kinerja selama satu bulan kedepan. Rekapitulasi data-data nasabah, transaksi keuangan.

Dapat disimpulkan bahwa variabel strategi pelayanan di atas mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap pelayanan prima dalam meningkatkan nasabah pada BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo, karena dengan memberikan pelayanan yang baik atau pelayanan yang prima maka secara tidak langsung akan terus menerus meningkat nasabahnya karena satu nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima akan memberitahu kepada masyarakat yang lain untuk menabung atau melakukan transaksi di BMT UGT Sidogiri, karena pelayanan prima yang diberikan membuat nasabah merasa puas.

Kendala Strategi Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Loyalitas
 Nasabah

Dalam kegiatan bisnis atau kewirausahaan, perlu adanya analisis SWOT untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam menjalakan bisnisnya. BMT UGT harus mengetahui kekuatan yang dimiliki agar dapat meminimalisir kekurangan yang dapat menjadi ancaman bagi BMT UGT, sehingga BMT UGT tetap bisa memanfaatkan peluang yang ada, dan tetap mampu mempertahankan keunggulan, dan eksistensi dalam bidang perbankan syariah.

#### a. Analisis SWOT

# 1) Strength (Kekuatan)

- a) Sumber daya manusia yang berkualitas
  Dalam perekrutan karyawan di BMT UGT Sidogiri dilakukan secara teliti, memprioritaskan karyawan-karyawan yang berasala dari pondok pesantren dan mempunyai kualitas baik, serta tanggungjawab, dan mumpuni dalam bidang pekerjaannya.
- b) Menggunakan strategi marketing jemput bola
  Strategi jemput bola adalah salah satu kekuatan dan
  keunggulan BMT UGT Sidogiri dalam melayani
  nasabahnya. Karena dengan strategi ini nasabah
  dimudahkan dalam melakukan transaksi tanpa harus
  datang ke kantor BMT UGT Sidogiri.

## c) Proses cepat dan mudah

Proses atau prosedur operasional tidak bisa dianggap mudah, karena sering nasabah pindah ketempat lain karena proses pelayanan yang lama dan seakan dipersulit, hal tersebut dapat mengurangi citra suatu lembaga tersebut. dalam hal in BMT UGT Sidogiri memberikan pelayanan prima agar proses transaksi menjadi mudah, cepat, dan efisien.

# 2) Weaknes (kelemahan)

# a) Kurangnya jumlah sumber daya manusia

Karyawan yang ada di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo tak sebanding dengan jumlah nasabah yang ada disekitar wilayah Lodoyo. Oleh sebab itu, nasabah yang berada jauh dari kantor cabang BMT UGT Sidogiri tidak setiap hari dikunjungi oleh AO. Untuk mengantisipasi hal tersebut, BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo membuat jadwal jemput bola agar pelayanannya merata.

# b) Cuaca atau iklim yang tidak menentu

Cuaca juga sangat mempengaruhi berjalannya kegiatan BMT UGT. Cuaca yang tidak menentu sering kali membuat tim AO mendapat halangan untuk melakukan pelayanan karena adanya suatu permasalahan tertentu.

c) Kurangnya pemahaman masyarakat tetang produk
 BMT UGT Sidogiri

Pada mulanya banyak masyarakat yang beranggapan bahwa BMT UGT merupakan lembaga keuangan yang sifatnya sama dengan lembaga keuangan konvensional. Namun dengan memberikan pelayanan yang bercirikan Islam dan juga edukasi tentang BMT UGT kepada nasabah, nasabah akan bisa membedakan antara BMT UGT dan juga lembaga keuangan konvensional. Strategi jemput dilakukan oleh **BMT** UGT bola yang dimaksudkan agar memudahkan masyarakat dalam melakukan segala transaksi di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo.

## 3) *Opportunities* (peluang)

Lokasi BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo yang berada di pusat keramaian menjadi salah satu peluang akan berkembangnya BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo. Karena beelokasi di dekat pasar dan pusat pemerintahan kecamatan Lodoyo, memungkinkan banyaknya aktifitas masyarakat setiap saat. Sehingga akan

mudah mengenalkan BMT UGT Sidogiri kepada masyarakat.

## 4) *Threats* (ancaman)

Ancaman yang dihadapi BMT UGT Sidogiri tentunya lembaga keuangan syariah yang mempunyai produk hampir serupa dengan BMT UGT, dan lembaga keuangan konvensional yang dalam pelayanannya akan lebih ditonjolkan. Oleh karena itu, BMT UGT Sidogiri dalam memberikan pelayanan akan berusaha dengan maksimal, dan berusaha menjaga kepercayaan nasabah, agar nasabah tetap loyal kepada BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo.

b. Kendala yang dihadapi BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Setiap strategi pelayanan yang digunakan memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Kekurangan yang ada di sarana dan prasarana pelayanan dapat menjadi penghambat untuk mencapai puncak keberhasilan dari BMT UGT. Begitu juga dengan strategi-strategi yang lainnya, kelemahan dan kelebihan dari masing-masing strategi memiliki perannya masing-masing.

## 1) Kendala dalam sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang ada di dalam kantor BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo sudah cukup memadai, namun bangunan dari kantor tidak terlalu luas. Dengan bangunan yang minimalis, untuk ruang tunggu nasabah hanya tersedia beberapa kursi tunggu. Belum terdapat lahan parkir yang luas, karena letak bangunan dari kantor BMT UGT berdekatan dengan jalan raya sehingga parkir untuk kendaraan nasabah tidak terlalu luas.

# 2) Kendala dalam strategi periklanan atau promosi

Dalam media periklanan ada beberapa kendala, diantaranya jangkauan dari penggunaan brosur belum bisa terlalu luas, karena kurangnya karyawan untuk marketing, dan juga brosur terkadang dianggap sebelah mata oleh masyarakat. Bahan yang digunakan mudah rusak, sehingga bisa dimungkinkan informasi yang ada tidak lengkap.

Untuk pemasaran secara langsung yang dilakukan oleh karyawan BMT UGT kepada masyarakat, dibutuhkan kemampuan bersosialisasi tinggi, kemampuan berkomunikasi yang baik, sehingga dalam menyampaikan informasi dapat diterima dengan baik dan jelas, tidak membingungkan masyarakat. Apabila tim marketing mampu menjelaskan dengan baik maka akan mampu mempengaruhi masyarakat untuk tertarik pada produk yang ditawarkan.

### 3) Kendala dalam strategi jemput bola

Dalam menjalankan strategi jemput bola, membutuhkan energi yang ekstra dari karyawan. Karena mereka harus mengunjungi nasabah satu-persatu, dan juga dibutuhkan ketelitian yang tinggi, dan juga kesabaran. Kendala yang kedua, jika lokasi jemput bola jauh dari kantor, kendala yang biasa terjadi adalah faktor cuaca, karena terkadang cuaca dari setiap daerah tidak sama. Untuk mengantisipasi hal tersebut, karyawan akan berkomunikasi secara langsung terlebih dahulu dengan nasabah yang ada di daerah tersebut untuk memastikan keadaan cuaca nya.

# Upaya BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo untuk Mengatasi Kendala dalam Strategi Pelayanan Prima

Seperti yang sudah dijelaskan diatas, ada beberapa kendala dalam pelaksanaan strategi-strategi pelayanan prima. Hambatan atau kendala tersebut berasal dari kekurangan masing-masing strategi. Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk mengurangi atau mengatasi dari beberapa kendala yang ada, yaitu:

# a. Sarana dan prasarana

Dengan sarana prasarana yang cukup memadai, agar tidak mengganggu kinerja BMT UGT, dalam memberikan pelayanan kepada nasabah karyawan harus mampu meciptakan susana yang nyaman, dan tenang, sehingga nasabah yang sedang menunggu untuk dilayani tidak

merasa terganggu dengan bisingnya lalu lintas di jalan raya, dan tetap nyaman berada di dalam kantor BMT UGT. Karyawan harus mampu berkomunikasi dengan baik agar tidak mudah membuat nasabah emosi, dan mampu menciptakan suasana yang kekeluargaan. Untuk mengatasi masalah lahan parkir, karena letak BMT UGT berdekatan dengan pasar tradisional, sehingga ada beberapa tempat penitipan kendaraan yang dapat digunakan oleh nasabah.

# b. Periklanan atau promosi

Periklanan merupakan sarana promosi yang paling penting dalam memasarkan produk BMT UGT. Ada beberapa cara yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam periklanan, yaitu pada penyebaran brosur agar tepat sasaran dan juga efektif diusahakan dengan penjelasan secara langsung dari karyawan. Agar masyarakat mampu memahami dengan baik, dan tidak menimbulkan kesala pahaman atas informasi yang ada di brosur. Sedangkan untuk pemasaran langsung yang dilakukan oleh karyawan, karyawan harus mempunyai kemampuan komunikasi yang baik, mampu mempengaruhi dan membujuk masyarkat untuk menggunakan produk dari BMT UGT.

# c. Jemput bola

Strategi jemput bola merupakan strategi yang paling diunggulkan di BMT UGT. Karena sebagian besar nasabah, khususnya nasabah penabung menggunakan sistem jemput bola. Oleh karena itu untuk mengatasi kendala yang ada karyawan BMT UGT harus meluruskan

niat yang baik, sehingga karyawan tidak hanya bekerja, namun juga beribadah. Mereka tidak akan hanya mendapat keberhasilan dalam bekerja, namun juga mendapatkan pahala karena berperilaku jujur, disiplin, dan juga sabar. Jika karyawan telah mempunyai sikap tersebut, dalam bekerja karyawan akan mampu mengendalikan emosi, dan juga teliti dalam bekerja. Karyawan juga harus memperluas jaringan kerja sama untuk mengetahui produk yang sesuai dengan dengan masyarakat daerah tertentu dan juga keadaan masyarakat tersebut.

# 4. Analisis Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo

Loyalitas pelanggan adalah salah satu kesuksesan dalam menjalin hubungan kerja sama jangka panjang antara BMT UGT dengan Nasabahnya. Nasabah yang loyal merupakan aset penting dan harus dipertahankan oleh BMT UGT. Hal yang dilakukan oleh BMT UGT untuk menjalin hubungan kerja sama dengan nasabahnya yaitu dilakukan dengan sistem kekeluargaan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada beberapa nasabah mengenai loyalitas nasabah dapat diketahui bahwa keinginan para nasabah untuk tetap menggunakan produk dari BMT UGT sangat tinggi, hal tersebut dapat ditunjukkan dari rasa kepercayaan dan kepuasan atas apa yang telah diperoleh dari BMT UGT. Munculnya rasa kepercayaan nasabah terhadap BMT UGT menunjukkan adanya sikap yang loyal dari nasabah terhadap BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo.

Para nasabah berpendapat bahwa belum tentu lembaga keuangan lain mempu memberikan pelayanan yang transparan kepada nasabahnya. Juga mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan BMT UGT Sidogiri dalam hal sistem syraiah dan juga perilakunya. Menjaga keloyalan dari para nasabah merupakan tugas berat untuk BMT UGT Sidogiri untuk tetap meningkatkan pelayanannya khususnya untuk tetap mempertahankan kepercayaan yang telah terbentuk pada diri nasabahnya.

## 5. Uji Keabsahan Data

# a. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas pada dasarnya dilakukan untuk menunjukkan derajat kepercayaan hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian dapat dilakukan dengan caracara sebagai berikut:

# 1) Perpanjang Pengamatan

Permulaan wawancara dimulai dari tanggal 20 Maret 2017, dan terus berkelanjutan sampai tanggal 25 April 2017. Setelah mendapatkan hasil dari proses wawancara pada tanggal 20 Maret 2017, selanjutnya peneliti melakukan perpanjangan pengamatan atau melakukan wawancara lagi pada tanggal 22 Maret 2017. Dalam hal ini, peneliti ingin mengetahui apakah data yang diperoleh pada wawancara pertama sama dengan data yang

didapatkan saat wawancara kedua tersebut. akan tetapi dengan topik dan pernyataan yang sama, selain itu informan kunci juga sama dengan wawancara yang pertama. Untuk memastikan bahwa data yang diperoleh tersebut credible, peneliti melakukan perpanjangan pengamatan kembali, akan tetapi informan yang akan diwawancarai para nasabah BMT UGT, baik penabung dan juga pembiayaan. Wawancara dilakukan tanggal 02 April 2017 dan 05 April 2017 di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo. Dari hasil perpanjang pengamatan tersebut ternyata data yang diperoleh data yang berbeda mengenai pendapat tentang pelayanan prima yang dilakukan oleh BMT UGT Sidogiri. Jadi, peneliti melakukan member check guna mengambil satu kesimpulan dengan kesepakatan bersama.

# 2) Peningkatan Ketekutan

Untuk menjaga kredibilitas hasil penelitian, peneliti juga selalu mengecek data yang telah dperoleh, serta membandingkan dari buku-buku yang terkait dengan tema penelitian serta penelitian terdahulu. Hal ini dilakukan untuk memperluas pengetahuan dalam mengolah serta melakukan pengecekan data hasil penelitian. Dengan memperluas pengetahuan tentang topik yang sedang diteliti, maka peneliti dapat memperdalam hasil temuannya serta lebih spesifik dalam mencari data.

## 3) Triangulasi

## a) Triangulasi Sumber

Dalam pengujian triangulasi sumber disini peneliti melibatkan beberapa karyawan dari BMT UGT Sidogiri. Pengumpulan data pada metode ini, melibatkan Bapak Amir Burhan selaku kepala cabang kantor BMT UGT Sidogiri kantor cabang Blitar, Bapak Solikin selaku kepala cabang kantor BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo, dan Bapak Khusnul Khuluq selaku teller di kantor BMT UGT Sidogiri cabang Lodoyo. Beberapa nasabah BMT UGT juga ikut diwawancara untuk mengetahui pelayanan prima dan juga loyalitas nasabah. Berdasarkan data yang diperoleh dari beberapa sumber, diperoleh beberapa informasi, oleh karena itu peneliti mengadakan member check untuk mendapatkan kesimpulan yang dapat mencakup dari informasi diperoleh.

# b) Triangulasi Teknik

Dalam triangulasi teknik ini peneliti menggunakan dua sumber data yang berbeda dengan teknik pengumpulan data sebelumnya, yaitu dengan melakukan observasi dan dokumentasi. Pengamatan dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Dalam hal ini peneliti mendapatkan bukti dokumentasi, berupa teknik atau strategi yang digunakan dalam memberikan pelayanan

prima. Data yang diperoleh hari hasil observasi, sesuai dengan data hasil wawancara dengan karyawan dan juga nasabah. Jadi, dapat disimpulkan bahwa dari pengujian triangulasi teknik data yang diperoleh dari wawancara dapat dipercaya.

## c) Triangulasi Waktu

Untuk mengetahui data yang diperoleh dari hasil wawancara dapat dipercaya, maka peneliti melakukan wawancara dengan waktu yang berbeda-beda. Wawancara kepada pimpinan dan karyawan dilakukan beberapa kali dan pada hari yang berbeda. Begitu pula dengan wawancara dengan nasabah, wawancara dengan nasabah mengenai pelayanan prima dan loyalitas dilakukan beberapa kali dengan sumber yang berbeda-beda sampai peneliti mendapatkan hasil wawancara yang seragam. Dengan melakukan wawancara beberapa kali, dan mendapatkan hasil wawancara yang sama dan sedikit perbedaan, peneliti melakukan wawancara ulang agar mendapatkan hasil yang dapat dipastikan bahwa hasil wawancara tersebut memang benar atau salah.

# 4) Mengadakan member check

Member check disini dilakukan oleh peneliti saat uji triangulasi sumber. Seperti yang telah dijelaskan di atas, ada sumber data yang memiliki sedikit perbedaan. Oleh karena itu, diadakan member check untuk mengetahui hasil yang sebenarnya, dan menentukan kesimpulan akhir.

## b. Transferability

Dalam hal ini, peneliti membuat laporan yang baik agar terbaca dan memberikan informasi yang lengkap, jelas, dan sistematis, serta dapat dipercaya. Dengan demikian maka pembaca menjadi jelas atas hasil peneliti tersebut, sehingga dapat memutuskan dapat atau tidaknya untuk mengaplikasikan hasil penelitian tersebut ditempat lain.

# c. Dependability

Untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini berarti mengaudit secara keseluruhan terhadap proses penelitian yang dilakukan. Audit ini dilakukan oleh pembimbing untuk mengaudit secara keseluruhan aktifitas peneliti dalam melakukan penelitian. Mulai dari peneliti menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data serta membuat kesimpulan.

# d. Confirmability (Obyektifitas)

Dalam melakukan uji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian, yang mana dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standart *confirmability*.