BAB V

PEMBAHASAN

A. Konsep Pelayanan Prima

Dalam bab pembahasan ini akan disajikan uraian bahasan pengintengrasian hasil penelitian dengan teori-teori yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya. Data-data yang diperoleh dari pengamatan, dokumentasi serta wawancara mendalam sebagaimana telah peneliti deskripsikan pada analisis data kualitatif yang kemudian diidentifikasi agar sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Pengamatan serta wawancara yang telah dilaksanakan yaitu mengumpulkan data mengenai penerapan konsep pelayanan prima dan strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo.

Sesuai data yang taleh diperoleh dilapangan, pada dasarnya pelayanan kepada nasabah merupakan persoalan pokok dalam persaingan antar lembaga keuangan, dan juga bagian yang tidak dapat dipisahkan dari lembaga keuangan, karena dengan memberikan pelayanan kepada nasabah merupakan salah satu kegiatan lembaga keuangan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Suatu kepuasan dari sebuah pelayanan harus disertai dengan loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah menyangkut apa yang diungkapkan oleh nasabah tentang pandangan atau opini dan harapan

pelayanan yang telah diperoleh. Dalam hal ini, BMT UGT Sidogiri selalu memperhatikan setiap tindakan pelayanan kepada nasabah. Dalam memberikan pelayanan ada beberapa hal yang harus diperhatikan seperti, menyesuaikan dengan kondisi nasabah, karakter nasabah, adat, kebudayaan, dan kebiasaan nasabah. Hal tersebut patut dijadikan standart pelayanan kepada nasabah, agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kemauan, kebiasaan, dan kebudayaan nasabah. Standart yang demikian dapat menjadi salah satu strategi yang dapat meningkatkan kepuasan anggota untuk dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya.

Adanya standart pelayanan prima kepada nasabah, maka secara langsung akan memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan oleh nasabah terhadap BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo. Terbentuknya sikap puas dari dalam diri nasabah dan timbulnya rasa percaya terhadap BMT UGT Sidogiri akan menumbuhkan sikap loyal nasabah kepada BMT UGT Sidogiri. Sikap loyal nasabah ini akan dapat mempengaruhi tingkat kinerja dan keberhasilan BMT UGT Sidogiri. Jika tingkat loyalitas nasabah terhadap BMT UGT Sidogiri meningkat, maka tingkat kinerja para karyawan juga akan meningkat, begitu juga dengan keberhasilan yang di raih oleh BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo. Jika tingkat loyalitas tidak diimbangi dengan peningkatan kualitas kinerja karyawan, maka dapat menjadikan tingkat loyalitas nasabah menurun, dan keberlangsungan kinerja BMT UGT Sidogiri akan mengalami penurunan, sehingga BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo tidak mampu

mempertahankan keberadaan nasabah, dan tidak mampu untuk bersaing dengan lembaga keuangan lainnya.

Memberikan pelayanan kepada nasabah tidak hanya membantu menyeleseikan permasalahan nasabah, dan membantu apa yang diinginkan nasabah. Dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan beberapa aspek seperti, kebiasaan nasabah, memahami adat-istiadat dan kebudayaan nasabah, harus menghormati dan menghargai keberadaan nasabah. Memperhatikan lingkungan tempat tinggal nasabah, agar kita dapat mengetahui produk apa yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Selain pelayanan yang mampu membuat sikap puas dari dalam diri nasabah, faktor lain yang mampu menimbulkan tingkat kepuasan nasabah adalah nilai yang ada dalam produk yang ditawarkan. Nilai yang di dapat dari produk yang ditawarkan ini meliputi kualitas produk yang ditawarkan, dan manfaat yang diperoleh nasabah dari produk yang ditawarkan. Kepuasaan masing-masing nasabah terhadap produk yang ditawarkan tergantung dari nasabah itu sendiri. Jika nasabah lebih mementingkan kualitas produk, maka nasabah akan merasa puas terhadap BMT UGT Sidogiri jika nasabah mendapatkan produk yang berkualitas. Produk yang berkualitas ini dapat diketahui dari sistem yang ada dalam produk tersebut, jadi sebisa mungkin produk yang ditawarkan oleh BMT UGT Sidogiri memilki ciri khas yang dapat membedakan dengan lembaga keuangan lainnya, dan juga sebagai salah satu hal yang dapat diunggulkan, sehingga dari produk-produk yang ditawarkan memilki keunggulan yang dapat

memberikan nilai tambah dari produk tersebut. Sama hal nya dengan kualitas, jika nasabah lebih mementingkan manfaat yang dapat dirasakan oleh nasabah, maka BMT UGT Sidogiri harus memberikan beberapa kemudahan bagi nasabah yang menggunakan produk yang ditawarkan, kemudahan ini akan memberikan keuntungan bagi nasabah, dan untuk BMT UGT Sidogiri. Keuntungan yang didapatkan oleh BMT UGT Sidogiri tentunya berupa keberlangsungan kinerja BMT UGT Sidogiri dan juga mampu mempertahankan keberadaan nasabah dari pesaingnya.

Kesuksesan dalam persaingan antara lembaga keuangan dapat terpenuhi apabila lembaga keuangan dapat menciptakan kenyamanan bagi nasabah, dan mampu mempertahankan nasabah. Untuk mencapai tujuan mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya, BMT UGT Sidogiri memerlukan berbagai usaha agar tujuan untuk tetap bertahan dalam persaingan dapat tercapai. Beberapa usaha yang dapat dilakukan ialah menawarkan produk dan jasa dengan kemasan yang menarik, yaitu dengan cara yang sudah dijelaskan diatas, memberikan nilai lebih dari produk dan jasa yang ditawarkan. Usaha lain yang dapat dilakukan ialah memanjakan nasabah melalui pelayanan yang diberikan. Kenyamanan ini dapat dibentuk dari pelayanan yang ramah kepada nasabah, dan kesopanan dari para karyawan. Sehingga nasabah tidak merasa bosan, dan tetap nyaman dengan fasilitas yang disediakan diruangan.

Berdasarkan pada penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa lembaga keuangan harus mampu memberikan sebuah pelayanan prima

yang mampu memuaskan dan mampu menarik hati para nasabahnya. Konsep yang digunakan dalam memberikan pelayanan prima harus disesuaikan dengan karakteristik nasabah, karena pelayanan yang diberikan akan menunjukkan atau dapat dijadikan sebagai salah satu keunggulan yang mampu memberikan ciri khas bagi BMT UGT Sidogiri dengan lembaga keuangan lainnya. Sehingga pelayanan tersebut dapat menjadikan sebuah lembaga keuangan mampu bertahan dalam ketatnya persaingan lembaga keuangan.

Konsep pelayanan prima yang digunakan di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo meliputi konsep sikap, perhatian, dan tindakan. dalam melaksanakan ketiga konsep tersebut, karyawan BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo harus mempunyai kerja sama tim yang bagus. Baik karyawan yang berhubungan secara langsung dengan nasabah maupun tidak langsung. Jika karyawannya tidak bisa bekerja sama untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan tugas dan wewenang masing-masing, maka akan menjadi ancaman bagi kinerja BMT UGT Sidogiri. Pelayanan prima membutuhkan sedikit pelayanan ekstra dan sesuai dengan harapan nasabah yang mengharapkan pelayana yang terbaik. Sehingga karyawan dalam bekerja harus mempunyai tanggungjawab, rasa percaya diri, sabar, dan sopan.

Untuk pertama kali seseorang akan dinilai dari penampilannya karena penampilan seseorang mampu mencerminkan kepribadian seseorang. Pada saat berhadapan dengan nasabah, karyawan harus mempu

menunjukkan citra baik mengenai dirinya dan BMT UGT melalui ekspresi diri yang berkepribadian baik dan pemakaian busana yang mewakili dari pekerjaanya tersebut.

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. 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.

Konsep sikap dapat mencerminkan perilaku yang terlihat pada diri seseorang ketika berhadapan dengan situasi tertentu atau sedang berhadapan dengan orang lain. Sikap akan menunjukkan kemampuan seorang karyawan dalam melayani nasabah. Kemampuan ini terkait dengan wawasan pengetahuan dan keterampilan dalam bidangnya, mampu menumbuhkan sikap yang mampu memberikan pembelajaran dan contoh kepada naasbah. Dengan memiliki wawasan yang luas, karyawan mampu berkomunikasi yang baik, mudah dipahami oleh nasabah, sehingga karyawan mampu menjelaskan permasalahan yang dialami nasabah dan mampu menyampaikan tujuan yang ingin memberikan edukasi kepada

nasabah tentang perbedaan lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan konvensional.

Konsep 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. Karyawan harus terampil dalam mengatasi keluhan para nasabah. Setiap keluhan harus ditanggapi secara baik dan penuh perhatian. Sikap tanggap terhadap setiap keluhan nasabah adalah sikap yang baik dan penting.

Konsep tindakan berhubungan dengan tanggungjawab karyawan dan perhatian ekstra kepada nasabah. Dalam bekerja karyawan harus bertanggungjawab pada setiap memberikan pelayanan kepada nasabah, membrrikan kemudahan prosedur pelayanan kepada nasabah, berusaha untuk tidak melakukan kesalahan, agar nasabah tidak merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan. Perhatian ekstra diberikan kepada nasabah agar nasabah merasa terbantu atas masalah yang dialami. Memberikan tindakan yang cepat dan tanggap dalam merespon keluhan nasabah, tidak perbah menyatakan sibuk dalam melayani nasabah, dan memberikan solusi yang tepat dan cepat dalam memecahkan masalah, luwes dalam melayani nasabah tanpa membeda-bedakannya.

B. Strategi Pelayanan Prima

Strategi yang digunakan akan mempengaruhi reputasi baik buruknya BMT UGT. Dengan memberikan strategi pelayanan prima yang terbaik makan akan menimbulkan rasa puas dan peningkatan nasabah hingga pada akhirnya reputasi yang baik akan tercipta. 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 strategi pelayanan sarana dan prasarana, strategi pelayanan periklanan atau promosi, dan strategi pelayanan jemput bola.

Strategi pelayanan sarana dan prasarana yang diberikan BMT UGT Sidogiri meliputi memberikan kanyamanan ruang kantor, ketenangan, dan kebersihan lingkungan kantor agar mampu membuat nasabah nyaman berada di kantor BMT UGT dan ingin melakukan transaksi secara berkelanjutan di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo. Karyawan harus mampu berkomunikasi dengan baik agar tidak mudah membuat nasabah emosi dalam menunggu pelayanan. Mampu menciptakan rasa kekeluargaan agar antara karyawan BMT UGT dengan nasabah terjalin rasa saling menghargai dan sikap toleransi satu sama lain. Dengan memiliki rasa menghargai antara nasabah dan karyawan, maka dapat mengurangi rasa ketidak nyamanan nasabah untuk berada dilingkungan BMT UGT. Rasa toleransi sendiri akan menumbuh rasa saling pengertian antara karyawan dan nasabah, tidak saling mengandalkan ego atau

keinginan masing-masing. Dengan begitu hubungan yang erat akan terlain satu sama lain, dan memberikan dampak yang positif bagi petumbuhan BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo

Strategi periklanan atau promosi penting dilakukan untuk menarik masyarakat untu mengguanakan produk dan jasa yang ada di BMT UGT. Periklanan dan promosi merupakan hal yang sangat sederhana namun juga harus dilakukan. Dengan adanya periklanan dan promosi, nama BMT UGT akan semakin dikenal oleh masyarakat. Sehingga dalam pemasaran produk-produk BMT UGT dan jasa yang dapat tepat sasaran kepada masyarakat yang membutuhkan. Agar masyarakat tidak mengalami kesalah pahaman atas informasi yang ada dalam periklanan, hendaknya karyawan juga menjelaskan secara langsung, agar masyarakat bisa terpengaruh oleh produk yang ditawarkan.

Strategi yang ketiga dalam memberikan pelayanan prima, yaitu pelayanan jemput bola. Pelayanan jemput bola ini dilakukan untuk mempermudah nasabah yang ingin menabung atau membayar angsuran pembiayaan tidak perlu datang kekantor, para karyawan akan menghampiri para nasabah setiap hari. Pelayanan jemput bola ini sangat memberikan dampak positif kepada BMT UGT, pelayanan jemput bola ini dilakukan secara rutin dan transparan, sehingga nasabah dapat mengetahui jumlah tabungan atau uang yang telah dibayar untuk angsuran. Oleh karena itu, nasabah memiliki rasa percaya yang tinggi kepada BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo. Konsep strategi pelayanan 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.

C. Loyalitas Nasabah di BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo

Loyalitas nasabah adalah kunci sukses suatu usaha BMT UGT Sidogiri dalam menjalin hubungan jangkan panjang antara BMT UGT Sidogiri dengan nasabahnya. Nasabah yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan, hal ini karena keberlangsungan kinerja BMT UGT Sidogiri bergantung dari keberadaan nasabah yang loyal. Upaya untuk menjalin hubungan baik dengan nasabah salah satunya dengan memberikan pelayanan prima kepada nasabah.

Demikian pula dengan yang dilakukan oleh BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo, untuk menjaga dan menjalin hubungan baik dengan nasabahnya, BMT mempunyai beberapa strategi yang mana bertujuan memberikan pelayanan yang terbaik, yang nantinya diharapkan memberikan rasa puas kepada nasabah. Melalui penerapan konsep pelayanan prima A3 yang ditonjolkan dalam memberikan pelayanan, diharapkan dapat menjadikan nasabah semakin loyal terhadap BMT. Konsep pelayanan prima diterapkan dalam keseharian dalam melayani

nasabah. Konsep pelayanan prima akan memberikan pengaruh yang positif bagi strategi pelayanan yang diterapkan oleh BMT.

Kendala-kendala yang ada dalam strategi pelayanan BMT dapat diminimalisir dengan penerapan konsep pelayanan prima yang baik. Sehingga nasabah tetap nyaman untuk tetap bertransaksi, dan dengan adanya transaksi yang transparan semakin menumbuhkan rasa percaya pada diri nasabah. berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa nasabah mengenai loyalitas nasabah BMT dapat diketahui bahwa nasabah berkeinginan untuk tetap menggunakan jasa atau produk yang ada di BMT. Hal tersebut menunjukkan adanya kepuasan pada diri nasabah terhadap pelayanan BMT, dan tumbuhnya rasa percaya atas kinerja BMT. adanya sikap puas dan rasa percaya nasaah menunjukkan adanya sikap loyal dari nasabah terhadap BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo.

Pada kondisi tersebut, nasabah merasa jika lembaga keuangan lainnya belum tentu memberikan kemudahan dalam bertransaksi, memberikan manfaat yang lebih, dan memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo. Adanya nasabah yang memiliki pemikiran yang demikian, karena karyawan mempunyai kemampuan untuk memikat para nasabah dengan mempunyai sikap yang mampu mencerminkan tujuan dari BMT, perhatian yang lebih kepada nasabah, dan juga tindakan yang cepat dalam melayani nasabah. dengan memberikan pelayanan yang maksimal maka akan memberikan dampak positif bagi keberlangsungan kinerja BMT.