

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat

Pada tahun 1996 di Probolinggo, tepatnya di Pondok Pesantren Zainul Hasan Genggong sedang berlangsung acara seminar dan sosialisasi tentang Konsep Simpan Pinjam Syariah yang dihadiri oleh KH. Nur Muhammad Iskandar SQ dari Jakarta sebagai ketua Inkopontren, DR. Subiakto Tjakrawardaya Menteri Koperasi dan DR. Amin Aziz sebagai ketua PINBUK (Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil). Kemudian H. Mahmud Ali Zain mengajak teman-teman asatidz untuk mengikuti acara tersebut. Tidak hanya berhenti disitu saja, namun dilanjutkan dengan kegiatan sosialisasi tentang perbankan syariah di Pondok Pesantren Sidogiri yang dihadiri oleh direktur utama Bank Mu'amalat Indonesia Bapak H. Zainul Bahar yang dilanjutkan dengan pelatihan BMT dengan mengirim 10 orang untuk mengikuti acara tersebut selama 6 hari. Maka dari panduan dan materi yang telah disampaikan itulah para asatidz serta beberapa pengurus kopontren Sidogiri yang terlibat, berdiskusi, dan bermusyawarah yang pada akhirnya seluruh tim pendiri sepakat untuk mendirikan koperasi BMT yang diberi nama Baitul Mal wat-Tamwil Masalah Mursalah lil Ummah Pasuruan disingkat BMT MMU. Memakai nama MMU karena seluruh pendiri pada waktu itu adalah guru-guru MMU (Madrasah Miftahul Ulum) pondok pesantren Sidogiri. Dan ditetapkanlah pendirian koperasi BMT MMU Pasuruan pada tanggal 12 Rabi'ul

Awal 1418 H (ditepatkan dengan tanggal lahir Rasulullah SAW) atau 17 Juli 1997 yang berkedudukan di kecamatan Wonorejo Pasuruan.

Seiring berjalannya waktu pada tanggal 4 September 1997, disahkan BMT MMU Pasuruan sebagai koperasi serba usaha dengan badan hukum koperasi nomor 608/BH/KWK.13/IX/97.

Setelah koperasi BMT MMU berjalan selama dua tahun maka banyak masyarakat Madrasah diniyah yang mendapat bantuan guru dari Pondok Pesantren Sidogiri lewat Urusan Guru Tugas (UGT) mendesak dan mendorong untuk didirikan koperasi dengan skala yang lebih luas yakni skala koperasi Jawa Timur, juga ikut mendorong berdirinya koperasi itu adalah para alumni Pondok Pesantren Sidogiri yang berdomisili di luar kabupaten Pasuruan, maka pada tanggal 05 Rabiul Awal 1421 H (juga bertepatan dengan bulan lahirnya Rasulullah SAW) atau 22 Juni 2000 M diresmikan dan dibuka satu unit Koperasi BMT UGT Sidogiri di Jalan Asem Mulyo 48 C Surabaya. Kemudian tidak terlalu lama mendapatkan Badan Hukum Koperasi dari Kanwil Dinas Koperasi, PK dan M Propinsi Jawa Timur dengan Surat Keputusan no: 09/BH/KWK/13/VII/2000, tertanggal 22 Juli 2000 dengan nama Koperasi Usaha Gabungan Terpadu (UGT) Sidogiri. Dinamakan UGT karena Mayoritas pendiri pada waktu itu adalah Pondok Pesantren atau Madrasah yang tergabung dalam Urusan Guru Tugas (UGT) (mengambil guru tugas dari Pondok Pesantren Sidogiri).

Kini koperasi BMT UGT Sidogiri sudah berumur 16 tahun dengan kemajuan yang cukup pesat menurut data per 31 Oktober 2016, dan jumlah cabang pembantu dan kantor Kas sebanyak 150 outlet yang tersebar di Jawa

Timur, Jawa Barat, DKI Jakarta, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah dan Kalimantan Timur.⁹⁰

2. Visi dan Misi BMT UGT Sidogiri

a. Visi

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

b. Misi

- 1) Menerapkan dan memasyarakatkan syariah Islam dalam aktivitas ekonomi.
- 2) Menanamkan pemahaman bahwa sistem syariah di bidang ekonomi adalah adil, mudah, dan maslahah.
- 3) Meningkatkan kesejahteraan umat dan anggota.
- 4) Melakukan aktivitas ekonomi dengan budaya STAF (Shiddiq/Jujur, Tabligh/Komunikatif, Amanah/Dipercaya, Fatonah/Profesional).⁹¹

3. Susunan Pengurus BMT UGT Sidogiri:⁹²

a. Pengawas

Pengawas Syariah	: KH.A. Fuad Noer Chasan
Pengawas Managemen	: H. Ach. Wafir Irsyad
Pengawas Keuangan	: A. Saifulloh Muhyiddin

⁹⁰<http://www.bmtugtsidogiri.co.id/tentang-kami-7.html> (diakses 24 Maret 2017)

⁹¹*Ibid.*,

⁹²*Ibid.*,

b. Pengurus

Ketua	: H. Mahmud Ali Zain
Wakil Ketua I	: H. Abdulloh Rahman
Wakil Ketua II	: HM. Sholeh Abd. Haq
Sekretaris	: A. Saifulloh Naji
Bendahara	: H. Muna'i Ahmad

c. Manajerial

Manajer Utama	: Abd Majid
Manajer Keuangan	: Abd Rokhim
1) Staf Akuntansi & Audit Internal	: Saiful Walid, Moch. Sholeh Hanifah
2) Staf Operasional	: Ach. Erfan Afandi
Manajer SDI : Hariyanto, SH	
1) Staf SDI, personalia & umum	: M. Muhlas
2) Staf Administrasi	: M. Hasyim, Ismail Khidir
3) Staf Resepsionis	: Nur Kholis
Manajer Marketing	: HM. Sholeh Wafi
1) Staf Funding dan Jasa	: A. Thoha Putra
2) Staf Financing	: A. Misbahul Munir
Manajer IT	: M. Aunur Rahman
1) Staf Pengembangan Software	: Iqbal Fatah
2) Staf Sarana & Logistik	: M. Fauzi

Struktur Jabatan Kantor Cabang Pembantu Kanigoro (Blitar)

Kepala Cabang	: Amir Burhan
Kepala Kantor	: Muhammad Ishom
Teller	: Mahfud Abdurrokhman
<i>Account Officer</i>	: Ahmad Fais Annaja, Wildan Rizki Ukhrowi, M. Sukron Barij

4. Produk-Produk BMT UGT Sidogiri

a. Produk Simpanan.⁹³

1) Tabungan Umum Syariah

Tabungan umum syariah yang setoran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai kebutuhan anggota. Tabungan dengan akad berdasarkan prinsip syariah mudharabah musytarakah. 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 Haji Al-Haromain

Tabungan umum berjangka untuk membantu keinginan anggota melaksanakan ibadah haji. Tabungan dengan akad berdasarkan prinsip syariah mudharabah musytarakah. dengan nisbah 50% anggota : 50% BMT. Manfaat memiliki tabungan ini adalah kemudahan melakukan

⁹³Brosur Produk Simpanan BMT UGT Sidogiri

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.

3) Tabungan Umrah Al-Hasanah

Tabungan umum berjangka untuk membantu keinginan anggota melaksanakan ibadah umrah. Tabungan dengan akad berdasarkan prinsip syariah mudharabah musytarakah. dengan nisbah 40% anggota : 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.

4) Tabungan Idul Fitri

Tabungan umum berjangka untuk membantu anggota memenuhi kebutuhan hari raya idul fitri. Tabungan dengan akad berdasarkan prinsip 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 umat (*ta'awun*), mendapatkan bagi hasil bulanan yang halal dan menguntungkan

atau dapat dirupakan barang untuk kebutuhan hari raya sesuai kebijakan BMT UGT Sidogiri, dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan.

5) Tabungan Lembaga Peduli Siswa

Tabungan umum berjangka yang diperuntukkan bagi lembaga pendidikan guna menghimpun dana tabungan siswa. Tabungan menggunakan akad berdasarkan prinsip syariah mudharabah musytarakah. dengan nisbah 40% anggota : 60% BMT. Keuntungan memiliki tabungan ini adalah aman dan transparan sehingga dengan mudah memantau perkembangan dana setiap bulan, transaksi mudah dan bebas dari riba. Pengurus lembaga tidak disibukkan dengan urusan keuangan terutama pada saat pembagian tabungan siswa di akhir tahun pendidikan, mendapatkan bagi hasil bulanan yang halal dan menguntungkan, mendapatkan dana bea siswa untuk siswa tidak mampu sebesar Rp 150.000, sesuai kebijakan BMT UGT Sidogiri, GRATIS biaya administrasi.

6) Tabungan Qurban

Tabungan umum berjangka untuk membantu dan memudahkan anggota dalam merencanakan ibadah qurban dan aqiqah. Tabungan menggunakan akad 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*).

7) 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 (putri), mendapatkan perlindungan asuransi secara otomatis tanpa melalui pemeriksaan kesehatan, mendapatkan souvenir BMT UGT Sidogiri sesuai persyaratan yang berlaku.

8) Tabungan Mudharabah (MDA) 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 nisbah bagi hasil yang lebih besar dan kompetitif, bisa dijadikan jaminan pembiayaan, nisbah (proporsi) bagi hasil lebih besar daripada tabungan umum syariah.

b. Produk Pembiayaan.⁹⁴

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 ujah. 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. Akad yang digunakan adalah akad berbasis bagi hasil (mudharabah/musyarakah) atau jual beli (murabahah). Manfaat dari Modal Usaha Barokah adalah pembiayaan usaha komersial mikro dan kecil.

3) UGT MTA (Multiguna Tanpa Agunan)

Multi Guna Tanpa Agunan adalah fasilitas pembiayaan tanpa agunan untuk memenuhi kebutuhan anggota. Akad yang digunakan dalam produk ini adalah berbasis jual beli (murabahah), atau berbasis sewa (ijarah & kafalah). Biasanya dalam produk ini dalam penggunaan modal usaha, biaya pendidikan dan biaya rumah sakit. Keuntungan dari Multi Guna Tanpa Agunan yaitu untuk membantu mempermudah anggota memenuhi kebutuhan dana untuk modal usaha dan konsumtif dengan mudah dan cepat dan anggota tidak perlu menyerahkan agunan yang di letakkan di

⁹⁴Brosur Produk Pembiayaan BMT UGT Sidogiri

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 tunjukan untuk pembelian barang elektronik seperti laptop, 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 berharga 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 untuk mendapatkan nomor seat porsi haji. Akad yang digunakan adalah akad Kafalah bil Ujrah dan Wakalah bil Ujrah.

7) UGT MJB (Multi Jasa Barokah)

UGT MJB 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 (hukum) yang berlaku serta tidak termasuk kategori di haramkan syariah Islam. Plafon pembiayaan mulai Rp. 1.000.000,- sampai Rp. 5.000.000,-.

8) UGT MGB (Multi Griya Barokah)

MGB adalah 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)

UGT MPB adalah fasilitas pembiayaan untuk modal usaha pertanian. Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (murabahah) atau akad multi (murabahah dan ijarah parallel atau ba'i al wafa dan ijarah).

B. Temuan Penelitian

1. Penerapan *service excellence* melalui sistem layanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Kanigoro kabupaten Blitar

BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Kanigoro kabupaten Blitar merupakan lembaga keuangan syariah yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut untuk kepentingan masyarakat, khususnya masyarakat kabupaten Blitar. Dalam mewujudkan dan meningkatkan kemajuan lembaga baik itu di bidang ekonomi maupun keorganisasian lembaga, BMT dituntut untuk mampu memberikan nilai lebih di berbagai sisi di mata anggota. Hal ini dimaksudkan agar BMT mampu bertahan hidup ditengah-tengah persaingan bisnis yang semakin ketat, selain itu yang paling utama ialah agar tujuan bersama yang tersirat dalam visi, dan misi bisa tercapai dengan tepat dan efektif. Salah satu strategi BMT UGT Sidogiri dalam rangka mewujudkan hal tersebut yaitu dengan pemberian pelayanan prima (terbaik) yang berupa sistem pelayanan jemput bola kepada para anggota. Sebagaimana yang telah dijelaskan bahwa pelayanan yang baik setidaknya mencakup lima kriteria kualitas pelayanan, yang sering disebut sebagai RATER yaitu *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (kepercayaan), *tangibles* (tampilan), *emphaty* (perhatian), dan *reliability* (kehandalan). Kaitannya dengan penelitian ini, kualitas pelayanan RATER menjadi salah satu acuan dan alat ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di BMT UGT Sidogiri dalam bentuk sistem pelayanan

jemput bola. Pelayanan yang ditawarkan BMT UGT Sidogiri kepada para anggotanya sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Muhammad Ishom:

Dalam upaya pemberian pelayanan terbaik (prima) BMT UGT Sidogiri menerapkan konsep sistem pelayanan jemput bola. Sistem pelayanan ini dijalankan dengan cara lembaga BMT melalui petugas (karyawan) *Account Officer* (AO) mendatangi anggota secara langsung (*door to door*) sehingga anggota cukup menunggu petugas *Account Officer* (AO) datang dan menghampiri mereka untuk melayaninya, kemudian petugas dapat dengan leluasa menjelaskan mengenai produk-produk BMT kepada (calon) anggota. Selain itu petugas juga dapat menjelaskan konsep keuangan syariah serta sistem dan prosedur operasional lembaga keuangan syariah secara langsung kepada masyarakat awam yang mungkin masih kurang begitu faham terkait lembaga keuangan syariah.⁹⁵

Pada kondisi persaingan usaha yang semakin ketat, lembaga keuangan harus mampu menunjukkan ciri khas lembaga masing-masing dan salah satunya ialah dengan cara pemberian inovasi dalam pelayanan. Oleh karena itu strategi pelayanan prima (terbaik) melalui sistem jemput bola merupakan ciri khas pelayanan di BMT UGT Sidogiri dan sudah menjadi kebutuhan yang tidak bisa dihindari. Tujuannya tak lain adalah untuk memberikan kemudahan pelayanan dan kenyamanan pelanggan terhadap produk (jasa) yang ditawarkan.

Salah satu kriteria pelayanan yang harus terpenuhi untuk mewujudkan pelayanan yang baik yaitu *responsiveness* (cepat tanggap). *Responsiveness* (cepat tanggap) tergambarkan dengan ciri-ciri selalu sigap untuk melayani nasabah, memberikan solusi atas kesulitan-kesulitan yang dihadapi nasabah, dan berusaha secara maksimal dalam melayani nasabah.

⁹⁵Wawancara dengan Bapak Muhammad Ishom (kepala kantor BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Kanigoro) tanggal 25 Maret 2017

Kaitannya dengan *responsiveness* (cepat tanggap) di BMT UGT Sidogiri, sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Muhammad Ishom:

Sebagaimana dalam konsep pelayanan jemput bola sendiri bahwa sistem pelayanan dijalankan dengan cara pelayanan secara langsung mendatangi nasabah (anggota) di lapangan. Konsep pelayanan ini kami terapkan salah satunya dengan alasan yaitu sebagai bentuk kepedulian (ketanggapan) kami kepada para anggota, karena sebagian besar anggota berprofesi sebagai pedagang pasar. Kebutuhan operasional yang digunakan seorang pedagang pasar pasti tidak menentu, kemudian mereka setiap harinya pasti akan memiliki penghasilan dari kegiatan berdagang walaupun tidak menentu. Jadi dengan sistem ini kebutuhan anggota dalam bidang keuangan akan cepat terpenuhi, dan yang paling utama ialah dengan pelayanan ini tidak akan mengganggu aktivitas anggota sebagai pedagang. Anggota tetap bisa melakukan transaksi tanpa harus meninggalkan aktivitas berdagang.⁹⁶

Dari sistem pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT tersebut, sangat memberikan kemudahan bagi anggota, anggota dapat semakin menghemat waktu, tenaga, dan biaya karena tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor untuk melakukan transaksi keuangan. Hal ini seperti yang telah diungkapkan oleh Bapak Khusnul dan Ibu Suharti yang menjadi anggota BMT UGT Sidogiri kantor cabang pembantu Kanigoro:

Saya merasa terbantu dengan adanya sistem pelayanan jemput bola ini, karena saya tidak perlu jauh-jauh ke kantor BMT hanya untuk menabung. Selain itu lebih hemat waktu untuk seseorang yang berprofesi sebagai pedagang seperti saya, karena saya hanya cukup menunggu petugas datang melayani, sehingga tidak sampai mengganggu (menyita) aktivitas berdagang. Meski saya menabung dengan nominal yang tidak terlalu besar, paling tidak bisa memotivasi saya untuk menyisihkan uang sedikit-sedikit untuk keperluan sehari-hari. Dengan sistem jemput bola ini menabung jadi terasa lebih ringan.⁹⁷

⁹⁶Wawancara dengan Bapak Muhammad Ishom (kepala kantor BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Kanigoro) tanggal 25 Maret 2017

⁹⁷Wawancara dengan Bapak Khusnul (nasabah tabungan umum dan pembiayaan multi jasa barokah di BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Kanigoro) tanggal 29 Maret 2017

Saya sangat senang dengan adanya sistem pelayanan jemput bola ini mas, seperti yang kita ketahui ya, biaya untuk operasional berdagang itu tidak bisa dipastikan dan juga terkadang mendadak, terlebih apabila waktu barang dagangan datang, pasti akan membutuhkan biaya lebih. Dengan adanya sistem pelayanan jemput bola ini jika saya membutuhkan uang sewaktu-waktu saya cukup minta kepada petugas BMT untuk menarik tabungan. Apabila kami ingin meminjam uang (pembiayaan) kami cukup minta tolong kepada petugas untuk membantu mengajukan dan mereka para petugas akan senantiasa menjelaskan mengenai persyaratan, dan informasi yang kami butuhkan untuk mengajukan pembiayaan.⁹⁸

Di samping itu sebuah pelayanan juga harus mampu menciptakan rasa percaya (*assurance*) kepada setiap anggotanya. Memiliki kemampuan yang baik dalam menumbuhkan kepercayaan anggota merupakan kunci kesuksesan lembaga keuangan. Sistem pelayanan di BMT UGT Sidogiri memberikan keuntungan bagi lembaga, khususnya dalam upaya menciptakan rasa percaya (*assurance*). Dimana sistem pelayanan di BMT UGT Sidogiri mengharuskan untuk terjalinnya silaturahmi antara BMT melalui petugas *account officer* dengan anggota karena pelayanan berlangsung secara *door to door*, sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Ahmad Faiz Annaja selaku petugas *Account Officer* (AO) BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Kanigoro:

Kepercayaan anggota kepada lembaga merupakan sesuatu hal yang sangat penting, dan lembaga harus mampu untuk menciptakannya. Dalam upaya menciptakan kepercayaan anggota BMT UGT Sidogiri sangat diuntungkan dengan adanya sistem pelayanan jemput bola, karena sistem ini mengharuskan lembaga BMT melalui petugas lapangan (*account officer*) untuk selalu menghampiri dan melayani anggota secara langsung. Petugas dan nasabah setiap hari akan bertatap muka dan berinteraksi, keadaan tersebut menjadikan anggota (nasabah) semakin terbuka dan semakin nyaman dengan

⁹⁸Wawancara dengan Ibu Suharti (nasabah tabungan umum dan pembiayaan multi jasa barokah di BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Kanigoro) tanggal 29 Maret 2017

lembaga. Petugas (*account officer*) akan leluasa menjelaskan produk dan operasional BMT, dan anggota juga leluasa bertanya ketika mereka ingin mengetahui sistem operasional lembaga. Keadaan tersebut akan menumbuhkan rasa percaya anggota terhadap BMT UGT Sidogiri. Ketika anggota telah percaya, maka mereka akan nyaman menggunakan jasa kami di dalam pemenuhan kebutuhan mereka. Kemudian kepercayaan anggota kami bangun dari cara etika petugas dalam setiap melayani anggota. Dimana etika dalam melayani dapat dikatakan petugas BMT mempunyai etika yang baik, karena sebelumnya mereka para petugas *account officer* telah diberikan bekal pelatihan khusus dan di tempatkan di tempat yang khusus pula sampai para petugas benar-benar menguasai di bidangnya. Selain itu didukung dengan latar belakang petugas yakni mayoritas berlatar belakang seorang santri pondok.⁹⁹

Dengan adanya silaturahmi tersebut maka akan mampu menumbuhkan kepercayaan bagi para anggota BMT UGT Sidogiri, karena anggota akan semakin mengenal lembaga secara detail, sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Aminah salah satu anggota anggota BMT UGT Sidogiri kantor cabang pembantu Kanigoro:

Alasan saya tetap menggunakan jasa lembaga BMT UGT Sidogiri karena saya telah mempercayai dan mengenal lembaga keuangan tersebut, baik itu latar belakang, sistem operasional dan juga para petugasnya. Bahkan jika saya mau menabung saya cukup meninggalkan uang dan buku rekening saya, dan sayapun tidak mempunyai keraguan mengenai hal tersebut. Kemudian dari cara mereka melayani, mereka mampu memberikan pelayanan dengan menunjukkan sikap yang sopan akan tetapi tetap humoris.¹⁰⁰

Petugas BMT UGT Sidogiri yang melakukan pelayanan di lapangan (*account officer*) dituntut untuk selalu tampil maksimal dari semua segi, terutama dalam hal tampilan. Tampilan (*tangible*), yang dimaksud meliputi penampilan fisik, dan kesopanan dalam berkomunikasi karena hal tersebut

⁹⁹Wawancara dengan Bapak Ahmad Faiz Annaja (*account officer*/AO BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Kanigoro) tanggal 25 Maret 2017

¹⁰⁰Wawancara dengan Ibu Aminah (nasabah tabungan umum dan di BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Kanigoro) tanggal 8 April 2017

merupakan citra perusahaan yang diberikan kepada anggota. Petugas juga harus mampu untuk membaca situasi, memahami karakter anggota, dan diharapkan mampu untuk memberikan solusi atas permasalahan nasabah. Tampilan (*tangible*) yang disuguhkan BMT UGT Sidogiri terlihat berbeda dengan lembaga keuangan pada umumnya terutama dalam hal cara berpakaian, dimana para petugas berpenampilan layaknya seorang santri, sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Mohammad Ishom:

Salah satu yang menjadi ciri khas BMT UGT Sidogiri ialah petugas berpenampilan layaknya seorang santri dalam kegiatan operasional lembaga, hal tersebut dikarenakan BMT UGT Sidogiri diprakarsai oleh para santri-santri yang berada di pondok Sidogiri yang tergabung dalam Urusan Guru Tugas (UGT). Kemudian mereka mempunyai pemikiran bahwa santri tidak hanya bisa mengaji, akan tetapi harus pandai dalam membantu mengelola ekonomi. Sehingga para santri-santri tersebut berinisiatif untuk mendirikan sebuah koperasi dengan prinsip syariah. Agar tidak menghilangkan ciri kesantriannya dan membantu mensyiarkan agama islam, dalam kegiatan operasional lembaga, BMT memilih menggunakan pakaian layaknya santri. Sebenarnya tidak ada kebijakan bahwa karyawan (petugas) BMT UGT Sidogiri harus berpenampilan selayaknya seorang santri, hal tersebut terserah kesepakatan dalam wilayah kantor yang bersangkutan, akan tetapi yang diwajibkan dalam berpakaian yaitu setiap karyawan harus memakai kopyah (peci).¹⁰¹

Memiliki tampilan dalam pelayanan yang berbeda dengan lembaga keuangan pada umumnya, merupakan sebuah tantangan karena membutuhkan proses agar dapat diterima khususnya oleh para anggota, dan tidak semua anggota akan dengan cepat memahaminya. Seperti halnya yang telah diungkapkan oleh Ibu Isrofah salah satu anggota BMT UGT Sidogiri kantor cabang pembantu Kanigoro:

¹⁰¹Wawancara dengan Bapak Muhammad Ishom (kepala kantor BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Kanigoro) tanggal 25 Maret 2017

BMT UGT Sidogiri memang terlihat berbeda dengan lembaga yang lain, salah satunya terlihat dalam hal cara mereka berpakaian, mereka menggunakan pakaian layaknya santri dalam kegiatan operasional mereka. Ketika awal-awalnya saya mengira mereka mau mencari sumbangan, akan tetapi lambat laun kami mulai memahami, dan menurut saya hal itu tidak menjadi masalah, karena mungkin itu sudah menjadi peraturan dalam lembaga tersebut. Yang terpenting bagi kami ialah mereka melayani kami dengan baik, mempunyai tata krama yang baik dan yang terpenting mereka mampu memenuhi dan memfasilitasi kebutuhan kami dalam hal keuangan dan hal tersebut mampu mereka berikan.¹⁰²

Tidak semua anggota dan masyarakat sekitar BMT UGT Sidogiri mempunyai anggapan yang positif tentang penampilan yang disuguhkan lembaga. Salah satunya pernyataan dari Ibu Rohana salah satu pedagang di pasar Kanigoro yang memberikan penilaian berbeda mengenai penampilan yang disuguhkan BMT UGT Sidogiri, sebagaimana yang disampaikan:

Memang terlihat agak sedikit berbeda (kurang wajar) dan kurang rapi jika dibandingkan dengan lembaga keuangan yang lainnya, terlebih mereka yang berada di pasar dan menggunakan pakaian layaknya seorang santri. Pada umumnya kalau petugas lembaga keuangan pasti menggunakan celana, dan bersepatu, tapi ini kok begini. Mungkin saja sudah menjadi peraturan lembaga karena mereka merupakan lembaga keuangan syariah, namun yang terpenting mereka tidak merusak citra seorang santri dan mampu berperilaku layaknya seorang santri.¹⁰³

Pelayanan yang baik dan berkualitas juga mengharuskan lembaga untuk memberikan *empathy* (perhatian) kepada para anggotanya. Dimana suatu lembaga diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki

¹⁰²Wawancara dengan Ibu Isrofah (nasabah tabungan umum dan di BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Kanigoro) tanggal 29 Maret 2017

¹⁰³Wawancara dengan Ibu Rohana (masyarakat/pedagang umum di pasar Kanigoro) tanggal 8 April 2017

waktu pengoperasional yang nyaman bagi pelanggan. *Empathy* (perhatian) yang diberikan lembaga BMT UGT Sidogiri diwujudkan dengan adanya konsep pelayanan yang dilakukan secara langsung mendatangi anggota sehingga anggota tetap bisa melakukan transaksi tanpa harus meninggalkan aktivitasnya, sebagaimana yang disampaikan Bapak Ahmad Faiz Annaja:

Anggota BMT UGT Sidogiri dapat dibilang cukup banyak, dan memiliki karakteristik dan kesibukan yang berbeda-beda, jadi sangat sulit bagi kami untuk memberikan perhatian yang maksimal kepada para anggota. Akan tetapi yang kami ketahui mayoritas profesi anggota BMT UGT Sidogiri yaitu sebagai pedagang. Sehingga bentuk *empathy* (perhatian) kami terhadap para anggota yaitu melalui sistem pelayanan langsung di lapangan dengan menghampiri anggota satu persatu, dengan begitu akan mempermudah anggota dalam pemenuhan kebutuhannya. Kemudian kami juga harus pandai-pandai dalam memberikan pelayanan, sebagai contoh apabila anggota sedang melayani pembeli karena yang kita ketahui mereka adalah pedagang, kami harus tahu kapan waktu yang tepat untuk melayani anggota tanpa mengganggu mereka dalam menggaet pembeli. Jadi disini kami dituntut untuk bisa melayani dengan membaca situasi dan kondisi dan selalu beretika dalam memberikan pelayanan.¹⁰⁴

Sistem pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT akan mempermudah anggota dalam melakukan transaksi keuangan dan secara tidak langsung juga akan menciptakan kepuasan serta loyalitas bagi anggota. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Muti'ah salah satu anggota BMT UGT Sidogiri:

Pelayanan yang diberikan BMT UGT Sidogiri menurut saya cukup memuaskan, mereka dapat memahami, dan mengerti kesibukan kami para pedagang. Contohnya dalam hal mengajukan pembiayaan, ketika ingin mengajukan pembiayaan prosesnya akan dibantu oleh para petugas *account officer* baik dari segi persyaratan, dan informasi-informasi yang dibutuhkan, ditambah lagi kami tidak perlu

¹⁰⁴Wawancara dengan Bapak Ahmad Faiz Annaja (*account officer*/AO BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Kanigoro) tanggal 25 Maret 2017

repot-repot ke kantor untuk mendapatkan informasi tersebut. Dalam proses pembiayaan kami hanya cukup menyerahkan anggunan dan melakukan akad pembiayaan di kantor. Sehingga anggota yang kurang begitu faham dan kesulitan dalam memenuhi persyaratan-persyaratannya akan dimudahkan. Namun terkadang proses pencairan pembiayaan cukup lama, kemudian selain itu terkadang mereka telat ketika melakukan proses jemput bola di lapangan.¹⁰⁵

Di samping itu dalam hal kecakapan dan kehandalan (*reability*) dalam transaksi, BMT UGT Sidogiri harus mampu untuk menjamin keakuratan untuk setiap transaksi. Sistem pelayanan yang mampu menunjukkan tingkat keakuratan data dalam setiap transaksi dengan baik dan benar, mampu untuk menghantarkan layanan sesuai yang telah dijanjikan serta keakuratan yang tinggi akan menjadi pilihan setiap anggota. Usaha BMT UGT Sidogiri dalam upaya mewujudkan kehandalan (*reability*) khususnya dalam pelayanan diwujudkan dengan adanya pemberian fasilitas teknologi yang membantu setiap kegiatan transaksi kepada setiap *account officer*, sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Amir Burhan:

Untuk membantu dan mengurangi tingkat kesalahan dalam sistem pelayanan setiap AO dibekali fasilitas *gadget* dalam proses pelayanan anggota, jika dulu setiap bertransaksi hanya dicatat manual dalam buku rekening dan slip pembayaran (penarikan) setelah sampai dikantor baru direkap ulang, sekarang sudah menggunakan teknologi *gadget android* untuk memasukkan transaksi tabungan maupun angsuran, jadi transaksi AO yang keliling di pasar langsung bisa masuk di komputer kantor dan tidak perlu repot-repot melakukan rekap ulang, hanya memvalidasi slip-slip pengambilan tabungan jika ada nasabah yang mengambil tabungan di luar kantor, sehingga apabila terjadi kesalahan akan langsung terdeteksi dalam sistem tersebut. Namun penggunaan teknologi *android* harus didukung dengan adanya jaringan yang

¹⁰⁵Wawancara dengan Ibu Muti'ah (anggota BMT UGT Sidogiri kantor cabang pembantu Kanigoro) tanggal 8 April 2017

bagus, risiko *trouble* dalam jaringan pasti ada, sehingga akan mengganggu proses pelayanan. Akan tetapi jika itu semua terjadi BMT telah memberikan solusi berupa transaksi secara manual.¹⁰⁶

Pemberian fasilitas teknologi berupa *gadget* dengan sistem *android* diharapkan mampu mengurangi tingkat kesalahan dalam setiap transaksi, sehingga akan menghasilkan transaksi yang akurat, sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Muti'ah salah satu anggota BMT UGT Sidogiri:

Mengenai tingkat kehandalan dalam transaksi di BMT UGT Sidogiri yang telah saya rasakan selama ini kesalahan yang terjadi cukup kecil, dapat dibilang jarang ditemui. Karena memang selain setiap anggota mempunyai buku rekening, anggota akan diberi slip bukti transaksi dalam setiap transaksinya. Bukti slip tersebut telah terkomputerisasi dengan sistem yang ada di kantor cabang pembantu. Apabila terjadi kesalahan jumlah nominal yang ada di buku rekening akan berbeda dengan yang ada di slip tersebut. Oleh karena itu apabila terjadi kesalahan akan cepat untuk terdeteksi.¹⁰⁷

Sistem pelayanan dengan strategi pelayanan jemput bola dirasa sangat memberikan keuntungan bagi para anggota dan khususnya untuk lembaga BMT sendiri, sehingga mampu meningkatkan kinerja dan menumbuhkan kepuasan para anggota. Adapun yang menjadi manfaat diterapkannya sistem pelayanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri, sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Muhammad Ishom:

Jika dilihat seketika memang sistem pelayanan jemput bola terlihat merugikan bagi lembaga BMT, akan tetapi dibalik itu ada banyak manfaat yang menguntungkan bagi anggota maupun BMT sendiri. Manfaat tersebut antara lain ialah: Anggota akan menghemat waktu, biaya, dan tenaga mereka, karena mereka tidak perlu repot-repot datang ke kantor ketika ingin melakukan transaksi, anggota akan semakin termotivasi untuk menabung dengan adanya sistem ini

¹⁰⁶Wawancara dengan Bapak Amir Burhan (kepala kantor cabang BMT UGT Sidogiri cabang Blitar) tanggal 11 April 2017

¹⁰⁷Wawancara dengan Ibu Muti'ah (anggota BMT UGT Sidogiri kantor cabang pembantu Kanigoro) tanggal 8 April 2017

bahkan anggota lapisan terbawah (ekonomi rendah), hubungan antara BMT dengan anggota semakin dekat, dan anggota akan semakin terbuka dengan BMT, Dari sisi pembiayaan sistem ini akan mengurangi risiko terjadinya kredit macet, anggota yang akan mengalami kemacetan dalam pembiayaan akan cepat terdeteksi karena BMT dapat segera mengetahui dan dapat segera mengambil solusi untuk pembiayaan tersebut.¹⁰⁸

Penggunaan sistem pelayanan jemput bola bukan hanya bertujuan untuk mewujudkan pelayanan prima yang maksimal kepada para anggota, namun juga untuk meyakinkan lembaga keuangan tersebut kepada para anggota untuk tetap menggunakan jasa lembaga keuangan dalam rangka pemenuhan kebutuhan anggota BMT di bidang keuangan. Sehingga anggota tidak hanya mempercayai dana yang mereka titipkan kepada petugas AO (*Account Officer*) namun juga mempercayakan kepada semua elemen operasional yang ada di dalamnya.

2. Efektifitas *service excellence* melalui sistem layanan jemput bola dalam menciptakan loyalitas nasabah

Menjalankan sebuah strategi yang baru dalam upaya untuk menjadi lembaga keuangan yang lebih baik pasti akan menghasilkan dua kemungkinan, yang pertama strategi tersebut dapat diterima dan mampu menjadikan sebuah lembaga keuangan menjadi lebih baik lagi. Kedua strategi tersebut tidak dapat diterima justru menghambat kesuksesan sebuah lembaga keuangan. Begitu juga dengan strategi pelayanan melalui sistem jemput bola di BMT UGT Sidogiri, dimana jika dipandang dari luar sistem

¹⁰⁸Wawancara dengan Bapak Muhammad Ishom (kepala kantor BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Kanigoro) tanggal 25 Maret 2017

pelayanan tersebut kurang tepat diterapkan karena mengharuskan BMT untuk menyediakan waktu dan tenaga yang lebih, namun kenyataannya BMT UGT Sidogiri mampu untuk menjaga eksistensinya, sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Bapak Muhammad Ishom:

Ketika saya menjadi bagian lembaga keuangan BMT UGT Sidogiri, saya kaget dan saya merasa aneh dengan konsep pelayanan yang diterapkan. Rasanya strategi seperti ini merupakan strategi yang langka di Indonesia. Dan ternyata ketika BMT menerapkan sistem pelayanan seperti ini, ada beberapa lembaga keuangan yang mulai meniru menggunakan konsep seperti ini. Namun saya tidak heran dengan adanya hal tersebut karena memang konsep seperti ini walaupun terlihat merugikan lembaga akan tetapi jika dikaji ternyata sangat efektif diterapkan oleh lembaga keuangan, terutama lembaga keuangan pendatang baru. Dengan konsep seperti ini, selain memberikan wujud pelayanan prima, lembaga juga dapat mempengaruhi dan meyakinkan anggota dan masyarakat untuk selalu menggunakan jasa BMT UGT Sidogiri. Sehingga anggota akan merasa yakin, dan termotivasi untuk menggunakan jasa BMT UGT Sidogiri kembali dalam upaya pemenuhan kebutuhan mereka.¹⁰⁹

Memberikan kemudahan dalam pelayanan merupakan salah satu strategi dalam upaya menciptakan loyalitas anggota. Anggota yang loyal merupakan salah satu tujuan BMT UGT Sidogiri, dengan loyalitas anggota tersebut lembaga akan tetap eksis dan mampu bertahan dalam persaingan bisnis yang semakin ketat, sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Ahmad Faiz Annaja:

Memiliki anggota yang *loyal* dan setia terhadap lembaga merupakan tujuan dari setiap lembaga keuangan, dengan adanya anggota tersebut lembaga akan semakin leluasa dalam melebarkan sayapnya. Alhamdulillah di BMT UGT Sidogiri ini bisa dibilang telah memilikinya, hal tersebut salah satunya dipengaruhi oleh kemudahan pelayanan yang telah kami tawarkan, dimana para anggota dapat menghemat waktu, biaya, dan tenaga mereka dalam mendapatkan

¹⁰⁹Wawancara dengan Bapak Muhammad Ishom (kepala kantor BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Kanigoro) tanggal 25 Maret 2017

jasa lembaga BMT UGT Sidogiri. Kesetiaan anggota kepada lembaga ditandai dengan adanya pengulangan penggunaan jasa lembaga oleh anggota. Dimana jika dilihat secara rata-rata jumlah transaksi yang diperoleh setiap hari menunjukkan jumlah yang sama. Jika mengalami sebuah peningkatan atau penurunan jumlahnya tidak jauh dari jumlah rata-rata tersebut. Kemudian juga dapat tergambarkan dari eksistensi BMT UGT Sidogiri yang mampu bertahan hidup di tengah-tengah banyaknya lembaga keuangan di kabupaten Blitar, terlebih BMT UGT Sidogiri tergolong lembaga keuangan pendatang baru praktis BMT di Kanigoro ini berusia 4 tahun.¹¹⁰

Dengan sistem pelayanan jemput bola anggota akan dengan mudah memenuhi kebutuhannya dalam bidang keuangan, dengan kemudahan-kemudahan tersebut diharapkan mampu memberikan kenyamanan, dan kepercayaan anggota sehingga nantinya dapat menciptakan loyalitas anggota. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Supiyah salah satu anggota BMT UGT Sidogiri yang berprofesi sebagai pedagang pasar:

Dengan adanya lembaga BMT UGT Sidogiri sangat membantu kami, terlebih dengan adanya sistem pelayanannya, dimana dilakukan dengan cara menghampiri anggota secara langsung. Kami bisa hemat waktu, biaya, dan tenaga, dan kami tetap bisa menabung disamping tanpa meninggalkan profesi kami sebagai pedagang. Kemudian saya juga merasa termotivasi untuk selalu menabung, terlebih tidak ada batasan minimal untuk menabung, mereka akan menerima berapa saja nominal yang ditabungkan. Dengan begitu semua anggota akan merasakan bagaimana rasanya menabung, bahkan anggota yang berekonomi rendahpun juga akan merasakannya. Terkadang saya merasa ada yang kurang ketika mereka libur dan tidak melakukan operasional, karena saya harus merelakan untuk tidak menabung selama satu hari. Kemudian dari sisi pembiayaan, saya rasa juga akan membantu sekali, karena memudahkan anggota untuk melakukan pengangsuran dan kami juga akan merasa malu jika sampai macet dalam pembiayaan karena lembaga BMT sebagian besar telah mengetahui latar belakang kami.¹¹¹

¹¹⁰Wawancara dengan Bapak Ahmad Faiz Annaja (*account officer/AO* BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Kanigoro) tanggal 25 Maret 2017

¹¹¹Wawancara dengan Ibu Supiyah (nasabah tabungan umum dan di BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Kanigoro) tanggal 29 Maret 2017

Dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat dan kompetitif, banyak sekali ditemui berbagai strategi yang diterapkan lembaga keuangan dalam upaya mempertahankan kelangsungan hidup lembaga. Oleh karena itu tidak dapat dipungkiri bahwa konsep pelayanan jemput bola menjadi salah satu kebutuhan yang tidak dapat dihindari bagi setiap lembaga keuangan.

3. Faktor pendukung dan penghambat *service excellence* melalui sistem layanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri

Pada umumnya sebuah sistem ataupun strategi harus didukung oleh berbagai penunjang (fasilitas) yang bertujuan untuk suksesnya sebuah strategi tersebut. Faktor pendukung merupakan salah satu bagian penting dalam menjalankan sebuah strategi. Begitu juga dengan strategi pelayanan dengan sistem pelayanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri, dimana strategi tersebut harus didukung oleh beberapa faktor, seperti halnya yang diungkapkan oleh Bapak Amir Burhan, dan Bapak Sukron Barij:

Sistem pelayanan jemput bola tidak dapat berjalan begitu saja, tanpa adanya faktor-faktor pendukung yang membantu terealisasinya strategi tersebut, diantaranya ialah: Memiliki petugas (*Account Officer*) yang loyal, berkompeten di bidangnya (mampu menguasai produk-produk lembaga), bertanggung jawab, dan dapat dipercaya. Didukung oleh fasilitas berupa *gadget* dengan sistem *android* agar terjaminnya kehandalan dari setiap transaksi, serta bekerja sama dengan *usid* sehingga transaksi tetap bisa dilakukan dengan *gadget (android)* walaupun berada di pelosok. Dibekali oleh fasilitas *mobile printer* sehingga setiap transaksi mempunyai bukti transaksi yang dapat dipertanggung jawabkan.¹¹²

¹¹²Wawancara dengan Bapak Amir Burhan (kepala kantor cabang BMT UGT Sidogiri cabang Blitar) tanggal 11 April 2017

Menurut saya sebagai salah satu petugas *account officer* BMT, yang menjadi faktor pendukung dalam sistem tersebut ialah: Adanya tatap muka (pertemuan langsung) antara petugas dan anggota, sehingga akan mendorong anggota untuk melakukan transaksi selain itu petugas *account officer* juga akan mengetahui secara langsung mengenai keluhan-keluhan yang dihadapi anggota. Kemudahan yang ditawarkan BMT di dalam sistem jemput bola. Pemberian fasilitas berupa *gadget* dan *mobile printer* yang membantu memudahkan petugas dalam melakukan setiap transaksi.¹¹³

Namun selain itu, faktor lain yang perlu diperhatikan ialah faktor penghambatnya. Faktor penghambat merupakan salah satu faktor yang selalu ada dan sulit untuk dihindarkan. Begitu juga faktor penghambat yang ada di dalam sistem pelayanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri, sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Amir Burhan:

Faktor penghambat merupakan faktor yang menghambat dalam terealisasinya sebuah tujuan dan akan selalu ada. Kaitannya dengan sistem pelayanan jemput bola, menurut saya memiliki beberapa faktor penghambat diantaranya: Kendala cuaca, dimana ketika musim hujan sistem pelayanan jemput bola ini tidak dapat berjalan dengan maksimal karena terganggu dengan keadaan cuaca. Manajemen waktu, dimana petugas kurang pandai-pandai dalam membagi waktu untuk memberikan pelayanan, karena sistem jemput bola akan menyita banyak waktu bagi petugas BMT sehingga sistem pelayanan ini mengharuskan bagi setiap petugas *account officer* untuk selalu pandai-pandai dalam mengelola waktu mereka sehingga setiap nasabah akan mendapatkan pelayanan yang sama. Rasa istiqomah dari setiap petugas *account officer*, dimana terkadang anggota hanya cuma janji-janji dalam melakukan transaksi, keadaan tersebut membuat petugas akan merasa malas untuk mendatangnya.¹¹⁴

¹¹³Wawancara dengan Bapak Sukron Barij (*account officer*/AO BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Kanigoro) tanggal 11 April 2017

¹¹⁴Wawancara dengan Bapak Amir Burhan (kepala kantor cabang BMT UGT Sidogiri cabang Blitar) tanggal 11 April 2017

C. Analisis Data

1. Analisis mengenai penerapan *service excellence* melalui sistem layanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Kanigoro kabupaten Blitar

Setiap lembaga keuangan memiliki strategi masing-masing dalam upaya mempertahankan eksistensi lembaga agar tetap mampu bersaing dan bertahan hidup. Seperti halnya yang dilakukan oleh BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Kanigoro kabupaten Blitar, dimana salah satu upaya yang dilakukan lembaga dalam mewujudkan hal tersebut ialah dengan cara penerapan *service excellence* melalui sistem layanan jemput bola.

Sistem pelayanan jemput bola adalah suatu bentuk (wujud) pelayanan prima yang diberikan BMT UGT Sidogiri kepada para anggotanya, sistem ini dijalankan dengan cara lembaga BMT melalui petugas (karyawan) *Account Officer* (AO) melayani anggota secara langsung (*door to door*), sehingga anggota cukup menunggu petugas *Account Officer* (AO) datang untuk melayani, mulai dari pelayanan untuk tabungan, pembiayaan, dan pelayanan jasa lainnya. Petugas juga dapat dengan leluasa menjelaskan mengenai produk-produk BMT kepada (calon) anggota, dengan harapan anggota semakin nyaman menggunakan jasa lembaga dan anggota akan tetap selalu menggunakan jasa lembaga dalam memenuhi kebutuhannya.

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada para anggotanya merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat

keberhasilan perusahaan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan suatu layanan, yaitu dengan selalu memperhatikan seberapa jauh kualitas pelayanan yang telah ditawarkan. Kualitas pelayanan yang dimaksud ialah pelayanan yang di dalamnya mampu mengandung nilai *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (kepercayaan), *tangibles* (tampilan), *emphaty* (perhatian), dan *reliability* (kehandalan).

Kaitannya dengan sistem pelayanan yang diterapkan BMT UGT Sidogiri, nilai *responsiveness* (cepat tanggap) yang diberikan perusahaan kepada para anggotanya tergambar dari sistem pelayanan yang dilakukan secara langsung, sehingga memudahkan bagi setiap anggota dalam memenuhi kebutuhan khususnya dalam bidang keuangan, kebutuhan anggota akan cepat terpenuhi, dan setiap anggota akan diberikan pelayanan yang sama selayaknya anggota nasabah prioritas. Namun dalam pelayanan produk tertentu BMT tidak bisa menjamin kecepatan dalam pelayanannya, sebagai contohnya yaitu proses pencairan dalam pembiayaan.

Kemudian di samping itu sebuah pelayanan juga harus mampu menciptakan rasa percaya (*assurance*) kepada setiap anggotanya. Dimana BMT UGT Sidogiri harus mampu untuk meyakinkan setiap anggota atas pelayanan yang diberikan sehingga anggota akan tetap menggunakan jasa perusahaan. Upaya perusahaan dalam mewujudkan rasa percaya (*assurance*) terhadap pelayanan yang diberikan yaitu dengan adanya sistem pelayanan jemput bola tersebut dimana sistem pelayanan tersebut selain memberikan kemudahan bagi anggota sistem pelayanan jemput bola juga mengharuskan

terjalannya silaturahmi antara BMT melalui petugas dengan anggota, dan hal tersebut berlangsung secara terus menerus. Keadaan tersebut menjadikan hubungan antara BMT dengan anggota semakin dekat, dan akan menumbuhkan kenyamanan, sehingga anggota akan semakin terbuka dengan lembaga, karena telah mengetahui dan mengenal lembaga secara detail dengan terjalannya silaturahmi tersebut.

Selain itu rasa percaya (*assurance*) dapat terciptakan melalui etika dalam pelayanan, dimana dapat dikatakan petugas BMT beretika yang baik karena sebelumnya mereka para petugas *account officer* telah diberikan bekal pelatihan khusus dan ditempatkan di tempat yang khusus pula sampai para petugas benar-benar menguasai di bidangnya. Selain itu didukung dengan latar belakang petugas yakni mayoritas berlatar belakang seorang santri pondok.

Strategi pelayanan di BMT UGT Sidogiri juga mengharuskan petugas *account officer* dituntut untuk selalu tampil maksimal dari semua segi, terutama dalam hal tampilan. Tampilan (*tangible*) yang baik, meliputi penampilan fisik, dan kesopanan dalam berkomunikasi dimana merupakan citra perusahaan yang diberikan kepada anggota. Penampilan petugas BMT UGT Sidogiri terlihat berbeda dengan lembaga keuangan pada umumnya, dimana para petugas BMT UGT Sidogiri tampil dengan berpakaian yang layaknya seorang santri. Tujuan utama lembaga yaitu untuk menunjukkan ciri BMT dan untuk mensyiarkan ekonomi islam di lingkungan lembaga. Namun tidak semua anggota dan masyarakat menerima dan memahaminya,

sebagian beranggapan lain dan menilai hal tersebut kurang wajar dan dari sisi kerapian kurang rapi. Akan tetapi yang paling penting ialah mereka tidak mengurangi nilai-nilai yang terkandung di dalam sistem operasional prosedur lembaga keuangan syariah dan mampu melayani dengan baik.

Kriteria kualitas pelayanan selanjutnya juga mengharuskan lembaga untuk memberikan *empathy* (perhatian) kepada para anggotanya. Dimana suatu lembaga diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasional yang nyaman bagi pelanggan. Upaya BMT UGT Sidogiri dalam memberikan nilai *empathy* (perhatian) direalisasikan melalui kemudahan dalam pelayanan baik pendanaan atau pembiayaan. Dimana anggota dapat menghemat waktu, biaya, dan tenaga mereka. Anggota yang mempunyai kesibukan padat dan SDM rendah akan merasa sangat dimudahkan. Akan tetapi BMT tidak dapat memberikan rasa *empathy* (perhatian) yang secara maksimal kepada setiap anggota, karena banyaknya anggota dan setiap anggota mempunyai karakteristik dan kesibukan yang berbeda-beda.

Dalam hal kecakapan dan kehandalan (*reability*) dalam transaksi, BMT UGT Sidogiri harus mampu untuk menjamin keakuratan untuk setiap transaksi sehingga setiap transaksi dapat dipertanggung jawabkan kehandalannya. Upaya BMT UGT Sidogiri dalam mewujudkan hal tersebut ialah dengan membekali petugas *account officer* teknologi berupa *gadget* dengan sistem *android*, dengan teknologi tersebut setiap transaksi yang

dilakukan akan langsung tercover ke dalam komputer yang ada di kantor cabang pembantu Kanigoro. Apabila nantinya terjadi kesalahan akan langsung terdeteksi.

Secara garis besar sistem pelayanan jemput bola memberikan banyak manfaat bagi anggota maupun BMT UGT Sidogiri, diantaranya ialah:

1. Anggota akan semakin dimudahkan karena dapat menghemat waktu, biaya, dan tenaga mereka, karena tidak perlu repot-repot datang ke kantor ketika ingin melakukan transaksi.
2. Anggota akan semakin termotivasi untuk menabung dengan adanya sistem ini bahkan anggota lapisan terbawah (ekonomi rendah).
3. Hubungan antara BMT dengan anggota semakin dekat, dan anggota akan semakin terbuka dengan BMT.
4. Dari sisi pembiayaan sistem ini akan mengurangi risiko terjadinya kredit macet, anggota yang akan mengalami kemacetan dalam pembiayaan akan cepat terdeteksi karena BMT dapat segera mengetahui dan dapat segera mengambil solusi untuk pembiayaan tersebut.

2. Analisis mengenai efektifitas *service excellence* melalui sistem layanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Kanigoro kabupaten Blitar dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

Menjalankan sebuah strategi dalam upaya mempertahankan eksistensi lembaga memang tidak mudah, karena tidak semua strategi dapat secara efektif dijalankan dalam sebuah lembaga perusahaan. Kaitannya dengan efektifitas *service excellence* melalui sistem layanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Kanigoro kabupaten Blitar menjelaskan bahwa sistem pelayanan tersebut sangat efektif dijalankan terutama dalam usaha mempertahankan anggota dan menciptakan loyalitas anggota BMT UGT Sidogiri. Karena dengan sistem ini akan mempermudah anggota dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka terutama di bidang keuangan. Mereka para anggota merasa sangat terbantu dengan sistem tersebut, mereka dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya karena tidak perlu repot-repot pergi ke kantor untuk melaksanakan transaksi, dan yang paling penting ialah tidak mengganggu aktivitas mereka sebagai pedagang. Selain itu sistem jemput bola juga memberikan motivasi kepada anggota penabung untuk selalu menabung. Dari sisi pembiayaan sistem jemput bola juga dapat mengurangi tingkat kredit macet.

Lembaga BMT juga akan semakin leluasa untuk mempengaruhi anggota agar tetap menggunakan jasa lembaga keuangan tersebut karena antara BMT dan anggota saling berinteraksi secara langsung dan terus-menerus. Dengan adanya kemudahan-kemudahan yang diberikan maka

secara tidak langsung para anggota akan merasa terpuaskan dengan sistem pelayanan yang sudah ada. Kesetiaan anggota kepada lembaga ditandai dengan adanya pengulangan penggunaan jasa BMT UGT Sidogiri oleh anggota. Dimana jika dilihat secara rata-rata jumlah transaksi yang diperoleh setiap hari menunjukkan jumlah yang sama. Kalupun mengalami sebuah peningkatan atau penurunan jumlahnya tidak jauh dari jumlah rata-rata tersebut. Kemudian juga dapat tergambarkan dari eksistensi BMT UGT Sidogiri yang mampu bertahan hidup di tengah-tengah banyaknya lembaga keuangan di kabupaten Blitar, terlebih BMT UGT Sidogiri tergolong lembaga keuangan pendatang baru.

3. Analisis mengenai faktor pendukung dan penghambat *service excellence* melalui sistem layanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri

Dalam merealisasikan sebuah strategi pelayanan pasti memiliki berbagai faktor yang perlu diperhatikan. Pada umumnya faktor tersebut ialah faktor pendukung dan penghambatnya. Keberhasilan perusahaan dalam menjalankan strategi salah satunya akan dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan memaksimalkan faktor pendukung dan meminimalisir faktor penghambatnya.

Kaitannya dengan sistem pelayanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri memiliki beberapa faktor pendukung dan perusahaan harus mampu untuk memaksimalkannya. Faktor pendukung tersebut ialah perusahaan memiliki petugas *account officer* yang loyal terhadap lembaga,

berkompeten, bertanggung jawab, dan dapat dipercaya. Dimana sebelum terjun ke lapangan petugas telah dibekali dengan pengetahuan dan diberikan pelatihan khusus agar mereka benar-benar menguasai dan kredibel di bidangnya.

Kemudian dengan terjalinnya silaturahmi antara lembaga melalui petugas dan anggota yang mendorong terjadinya transaksi anggota. Dimana memang sistem jemput bola mengharuskan BMT melalui petugas *account officer* dan anggota untuk selalu berinteraksi, sehingga keadaan tersebut mendorong dan memotivasi anggota untuk melakukan transaksi.

Dibekali dengan fasilitas *gadget* dengan mengusung sistem *android* yang telah didukung oleh aplikasi *usid* yang akan membantu petugas *account officer* dalam operasional kerjanya dan selain itu agar terjaminnya kehandalan setiap transaksi. Dibekali dengan fasilitas *mobile printer* sebagai bukti setiap transaksi.

Selain faktor pendukung yang harus diperhatikan BMT UGT Sidogiri yaitu faktor penghambat strategi pelayanan tersebut. Dimana perusahaan dituntut untuk mampu untuk meminimalkan resiko faktor penghambat tersebut. Faktor penghambat tersebut diantaranya meliputi kendala cuaca buruk yang mengganggu aktifitas pelayanan jemput bola. Dimana yang telah diketahui bahwa melayani dengan terjun langsung dilapangan merupakan bentuk sistem pelayanan jemput bola. Sehingga cuaca menjadi faktor utama dalam terealisasinya sistem pelayanan tersebut.

Kemudian faktor penghambat yang tidak kalah penting ialah manajemen waktu yang kurang maksimal. Seperti yang diketahui bahwa dalam menjalankan sistem jemput bola akan memerlukan tenaga dan waktu yang lebih, karena sistem ini mengharuskan perusahaan menjemput setiap anggota. Sehingga manajemen dalam waktu sangat penting dan harus diperhatikan khususnya oleh setiap petugas lapangan (*account officer*) agar nantinya setiap anggota akan dapat memperoleh pelayanan yang sama.

Kemudian selain itu yang sering kali menjadi penghambat sistem pelayanan ini ialah jiwa istiqomah (konsistensi) dari petugas *account officer*. Dimana memang kegiatan petugas *account officer* ialah menjemput setiap transaksi kepada setiap anggota secara langsung. Setiap anggota pasti memiliki karakteristik yang berbeda dan bermacam-macam, ketika menghadapi anggota yang berkarakter kurang baik, dan hanya cuma memberikan janji akan menjadikan petugas kurang maksimal dalam melayani sehingga berimbas pada transaksi kepada anggota yang lain.