

BAB V

PEMBAHASAN

Dalam bab ini disajikan uraian bahasan sesuai dengan hasil penelitian, sehingga pada pembahasan ini peneliti akan mengintegrasikan hasil penelitian dengan teori yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya. Sebagaimana yang dijelaskan dalam teknik analisa data kualitatif deskriptif, dari data yang telah diperoleh baik melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi diidentifikasi agar sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

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

Sistem pelayanan jemput bola merupakan strategi yang sering dipakai oleh lembaga keuangan mikro khususnya BMT (*Baitul Maal wat Tamwil*). Seperti yang diungkapkan Muhammad Ridwan, bahwa ciri-ciri khusus BMT yang termasuk dalam manajemen BMT profesional Islami salah satunya adalah BMT harus aktif menjemput bola bukan menunggu bola bahkan harus aktif merebut bola, berprakarsa, kreatif dan inovatif, menemukan masalah dan memecahkannya secara bijak dan memberikan kemenangan kepada semua pihak.¹¹⁵

Sistem pelayanan jemput bola merupakan strategi yang dilakukan BMT UGT Sidogiri dalam upaya membeikan pelayanan prima (*service excellence*) kepada para anggotanya. Sistem pelayanan yang diberikan oleh

¹¹⁵ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal...*, hal. 132

pihak BMT yaitu dengan cara mendatangi di lapangan secara langsung agar lebih memudahkan anggota dalam melakukan transaksi, hal ini dilakukan oleh petugas *account officer* BMT UGT Sidogiri cabang Kanigoro. Anggota cukup menunggu petugas *account officer* datang melayani, sehingga anggota akan lebih menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Pelayanan yang ditawarkan 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 telah menggunakan jasa lembaga dan anggota akan selalu menggunakan jasa lembaga dalam memenuhi kebutuhannya.

Menurut Henry Simamora seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, mengenai konsep penjualan pribadi (sistem jemput bola) yaitu merupakan suatu presentasi atau penyajian lisan dalam suatu percakapan dengan satu atau lebih pembeli atau calon pembeli dengan tujuan agar melakukan suatu pembelian. Dalam penjualan pribadi terjadi kontak antar pribadi secara eksklusif, seseorang melakukan presentasi penjualan kepada orang atau sekelompok pembeli potensial lainnya. Audien penjualan pribadi dapat berupa pelanggan, pelanggan organisasional, atau perantara pemasaran.¹¹⁶

Sistem pelayanan jemput bola sangat berpengaruh terhadap keberhasilan BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Kanigoro kabupaten Blitar dalam mempertahankan anggota untuk keberlangsungan operasional

¹¹⁶Henry Simamora, *Manajemen Pemasaran...*, hal. 758

lembaga dan tentunya memajukan BMT UGT Sidogiri. Sistem pelayanan yang baik harus diiringi dengan unsur-unsur dalam kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika bisnis Islam yang sesuai dengan syariat Islam. Kualitas kinerja karyawan yang baik, sistem teknologi yang mendukung dan keakuratan data dalam setiap transaksi, akan menjadi ukuran penilaian anggota untuk memutuskan tetap menggunakan jasa BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Kanigoro Blitar.

Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Irmayanti Hasan, bahwa pelayanan yang berkualitas setidaknya mencakup lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *responsiveness* (daya tanggap/kesiagapan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (wujud), *emphaty* (perhatian), *reliability* (keandalan) atau sering disebut sebagai RATER.¹¹⁷

a. *Responsiveness* (cepat tanggap)

Kriteria *responsiveness* (cepat tanggap), dimana kriteria ini dimaksudkan pada suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas, tidak bertele-tele, baik dan benar. Membiarkan pelanggan menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.¹¹⁸

Responsiveness (cepat tanggap) yang diberikan BMT UGT Sidogiri kepada para anggotanya tercermin dalam pelayanan yang telah diberikan, dimana sistem pelayanan dilakukan secara langsung, sehingga

¹¹⁷Irmayanti Hasan, *Manajemen Operasional...*, hal. 167

¹¹⁸Danang Sunyoto, Fathonah Eka Susanti, *Manajemen Pemasaran...*, hal. 289

memudahkan bagi setiap anggota dalam memenuhi kebutuhan khususnya dalam bidang keuangan, kebutuhan anggota akan cepat terpenuhi, dan setiap anggota akan mendapatkan 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.

b. *Assurance* (kepercayaan)

Kriteria ini dimaksudkan pada pengetahuan dan kesopanan dari para karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan rasa percaya dan yakin. Di dalamnya terdapat unsur etika karyawan, kredibilitas karyawan, rasa aman dari pelanggan, dan unsur etika yang dimiliki oleh karyawan.¹¹⁹

Kriteria *assurance* (kepercayaan) dalam pelayanan di BMT UGT Sidogiri tercerminkan dengan adanya sistem pelayanan yang diterapkan lembaga, dimana konsep pelayanan yang mengharuskan terjalinnya silaturahmi antara BMT melalui petugas (*account officer*) dengan anggota, dan hal tersebut berlangsung secara terus menerus (*continue*). Keadaan tersebut akan menjadikan hubungan antara BMT dengan anggota semakin dekat, sehingga anggota akan semakin nyaman dan terbuka dengan lembaga karena telah mengetahui dan mengenal lembaga secara detail dengan terjalinnya silaturahmi tersebut. Kemudian dari sisi etika dalam pelayanan dapat dikatakan petugas BMT beretika yang baik

¹¹⁹*Ibid.*, hal 289

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.

c. *Tangibles* (tampilan)

Kriteria ini dimaksudkan pada fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan dari para personil. Meliputi beberapa instrumen yaitu cara berpakaian sesuai dengan standar berpakaian perusahaan, kebersihan tempat kerja, perlengkapan dan peralatan dalam pelayanan nasabah.¹²⁰

Kriteria *tangibles* (tampilan) dalam pelayanan di BMT UGT Sidogiri tercermin dari cara penampilan fisik petugas *account officer*, dimana mereka berpenampilan dengan menggunakan pakaian layaknya seorang santri dalam operasional kerjanya. Hal tersebut menjadi ciri khas BMT UGT Sidogiri dengan tujuan untuk mensyiarkan ekonomi islam di lingkungan lembaga. Jika dilihat seketika memang terlihat kurang tepat (kurang rapi), terlebih mereka yang melakukan pelayanan di lapangan, dalam kontek ini berada di pasar. Akan tetapi yang dapat diunggulkan lembaga yaitu, petugas tetap mampu mempertahankan nilai-nilai yang terkandung di dalam standar operasional prosedur lembaga keuangan syariah, dimana mereka mampu melayani setiap anggota dengan ramah,

¹²⁰*Ibid.*, hal 289

sopan, dan mampu menyesuaikan dengan kemajemukan para anggota BMT UGT Sidogiri tanpa melanggar nilai syariatnya.

Dari segi peralatan dan perlengkapan, petugas yang melakukan sistem pelayanan jemput bola dibekali dengan fasilitas *mobile printer* yang mendukung setiap transaksi dan menjadi bukti dalam setiap transaksi. Sehingga walaupun transaksi dilakukan di lapangan anggota akan tetap memperoleh bukti transaksi. Namun peralatan dan perlengkapan yang disuguhkan dalam sistem pelayanan jemput bola jauh berbeda dan kurang lengkap jika dibandingkan dengan pelayanan yang ada di kantor.

d. *Empathy* (perhatian)

Kriteria ini dimaksudkan pada sejauh mana tingkat pemahaman (simpati) serta perhatian secara individual yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggannya. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, peduli dengan keadaan atau masalah yang dihadapi nasabah, berusaha untuk membantu nasabah, memahami tingkah laku nasabah, mendengarkan nasabah, dan memiliki waktu operasional yang tepat dan nyaman bagi pelanggan.¹²¹

Upaya lembaga memberikan *empathy* (perhatian) kepada anggotanya di dalam sistem pelayanan jemput bola direalisasikan melalui kemudahan dalam pelayanan baik pelayanan untuk pendanaan atau

¹²¹*Ibid.*, hal 289

pembiayaan. Dimana anggota dapat menghemat waktu, biaya, dan tenaga mereka. Anggota yang mempunyai kesibukan padat dan SDM rendah akan semakin dimudahkan karena petugas akan selalu siap membantu dalam proses pengajuan pembiayaan atau pendanaan. Waktu operasional BMT seperti halnya lembaga pada umumnya. Akan tetapi BMT tidak dapat memberikan rasa *empathy* (perhatian) yang secara maksimal dan spesifik kepada setiap anggota, karena banyaknya anggota dan setiap anggota mempunyai karakteristik dan kesibukan yang berbeda-beda.

e. *Reliability* (kehandalan)

Kriteria ini dimaksudkan pada kemampuan untuk menghantarkan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan tanpa suatu kesalahan serta akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sifat yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.¹²²

Strategi pelayanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri menjamin kehandalan dan keakuratan setiap transaksi yang dilakukan, disamping itu BMT telah membekali petugas *account officer* dengan teknologi berupa *gadget* dengan sistem *android* yang mendukung setiap transaksi, dimana dengan teknologi tersebut setiap transaksi yang dilakukan langsung tercover ke dalam komputer yang ada di kantor cabang pembantu Kanigoro. Apabila nantinya terjadi kesalahan akan langsung terdeteksi. Sehingga keakuratan dalam transaksi dapat dipertanggung

¹²²*Ibid.*, hal 289

jawabkan. Namun dalam urusan ketepatan waktu terkadang kurang memenuhi, karena terkadang salah satu anggota membutuhkan pelayanan yang lebih sehingga waktu pelayanan menjadi molor, keadaan tersebut mengakibatkan anggota yang lainnya harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

B. Efektifitas *service excellence* melalui sistem layanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri kantor cabang pembantu Kanigoro Blitar dalam menciptakan loyalitas nasabah.

Dengan adanya sistem pelayanan jemput bola semakin memberikan kemudahan kepada para anggota dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka 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 melakukan transaksi, dan yang paling penting ialah tidak mengganggu aktivitas mereka, yakni 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. Selain itu dengan sistem ini 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. Sehingga strategi *service excellence* melalui sistem pelayanan jemput bola sangat efektif dijalankan terutama dalam mempertahankan anggota dan menciptakan loyalitas anggota BMT UGT Sidogiri.

Dari uraian di atas sesuai dengan yang diungkapkan oleh Atep Adya Barata, bahwa pelayanan prima (*service excellence*) adalah kepedulian kepada pelanggan atau nasabah dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan.¹²³

Pemberian berbagai kemudahan untuk mendapatkan jasa dan informasi dalam sistem pelayanan jemput bola merupakan wujud kepedulian lembaga BMT UGT Sidogiri agar dapat terciptanya kepuasan para anggota. Sehingga akan mewujudkan tujuan utama lembaga yaitu loyalitas anggota (nasabah).

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. Walaupun mengalami sebuah peningkatan atau penurunan jumlahnya tidak jauh dari jumlah rata-rata tersebut. Kemudian juga dapat menggambarkan 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.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ratih Hurriyati bahwa, loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa

¹²³Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan...*, hal. 27

terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.¹²⁴

Berdasarkan temuan penelitian diatas, dapat diketahui bahwa *service excellence* melalui sistem pelayanan jemput bola sangat efektif dijalankan dalam menciptakan loyalitas anggota. Kerena sistem pelayanan jemput bola menawarkan berbagai kemudahan, dan kenyamanan bagi para anggotanya. Loyalitas anggota di BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Kanigoro ditandai dengan pengulangan penggunaan jasa BMT, dimana jumlah transaksi yang diperoleh menunjukkan rata-rata yang sama.

C. Faktor pendukung dan penghambat *service excellence* melalui sistem layanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri kantor cabang pembantu Kanigoro Blitar.

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa dalam menjalankan sebuah strategi harus mampu memperhatikan faktor pendukung dan penghambatnya. Di samping itu sebuah lembaga juga dituntut mampu untuk memaksimalkan faktor pendukung dan juga harus mampu meminimalisir resiko hambatannya, sehingga tujuan lembaga mampu tercapai dengan baik. Adapun faktor yang mendukung *service excellence* melalui sistem layanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Kanigoro Blitar meliputi:

¹²⁴Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran...*, hal. 129

1. Petugas *Account Officer* yang loyal terhadap lembaga, berkompeten, bertanggung jawab, dan dapat dipercaya.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Henry Simamora, bahwa pejualan pribadi (jempot bola) akan memberikan beberapa keuntungan kepada perusahaan yang salah satunya yaitu karyawan atau petugas perusahaan yang memberikan pelayanan merupakan citra perusahaan yang diberikan kepada konsumen apabila pelayanan yang diberikan baik dan memuaskan.¹²⁵ Sehingga petugas lapangan (*account officer*) merupakan citra BMT UGT Sidogiri yang diberikan kepada para anggotanya karena petugas lapangan (*account officer*) yang dimiliki lembaga merupakan petugas yang menguasai di bidangnya, berkompeten, bertanggung jawab, dan dapat dipercaya.

2. Dibekali oleh fasilitas *gadget* dengan mengusung sistem *android* yang telah didukung oleh aplikasi *usid* agar terjaminnya kehandalan setiap transaksi.

Pelayanan yang baik setidaknya mencakup nilai-nilai dalam kualitas pelayanan, salah satu kualitas yang dimaksud ialah *reability* (kehandalan). Pembekalan fasilitas berupa *gadget* bertujuan untuk terealisasinya nilai tersebut (*reability*). Dimana dengan adanya fasilitas tersebut akan membantu petugas *account officer* dalam melakukan tugasnya melayani anggota khususnya dalam transaksi. Dengan adanya fasilitas tersebut setiap transaksi akan terkomputerisasi langsung dengan

¹²⁵Henry Simamora, *Manajemen Pemasaran...*, hal. 758

sistem komputer yang ada di kantor cabang pembantu Kanigoro. Sehingga keakuratan data sangat terjamin.

Hal tersebut sesuai dengan kriteria *reability* (kehandalan) yang diungkapkan oleh Irmayanti Hasan. Kriteria yang dimaksud ialah kemampuan untuk menghantarkan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan tanpa suatu kesalahan serta akurat. Diantaranya ialah mengetahui cara memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah, mempunyai kemampuan dalam memberikan pelayanan, menyampaikan janji perusahaan pada nasabah, dan memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standar kepada nasabah.¹²⁶

3. Terjalannya silaturahmi antara lembaga melalui petugas dan anggota yang mendorong terjadinya transaksi anggota.

Sistem pelayanan jemput bola mengharuskan lembaga BMT melalui petugas *account officer* dengan para anggota untuk selalu saling berinteraksi, dan hal tersebut berlangsung setiap hari dan terus menerus karena pelayanan tersebut dilakukan secara langsung *door to door*. Keadaan tersebut akan mendorong dan memotivasi setiap anggota untuk melakukan transaksi baik itu pendanaan ataupun pembiayaan.

4. Dibeekali dengan fasilitas *mobile printer* sebagai bukti setiap transaksi.

Pemberian fasilitas *mobile printer* ini salah satunya bertujuan untuk menunjukkan bahwa sistem pelayanan jemput bola telah dilengkapi fasilitas fisik berupa peralatan yang membantu meyakinkan

¹²⁶Irmayanti Hasan, *Manajemen Operasional...*, hal. 169

anggota dalam bertaransaksi. Hal tersebut sesuai yang terkandung dalam salah satu kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (tampilan) yang diungkapkan oleh Irmayanti Hasan. Bahwa kriteria *tangibles* (tampilan) dimaksudkan pada fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan dari para personil. Meliputi beberapa instrumen yaitu cara berpakaian sesuai dengan standar berpakaian perusahaan, kebersihan tempat kerja, dan perlengkapan dalam pelayanan nasabah.¹²⁷

Kemudian faktor yang menghambat terealisasinya *service excellence* melalui sistem layanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Kanigoro Blitar meliputi:

1. Kendala cuaca buruk yang mengganggu aktifitas pelayanan jemput bola.

Cuaca buruk merupakan salah satu kendala dalam pelayanan jemput bola, karena pelayanan mereka dilakukan di lapangan langsung dengan para anggota. Sehingga faktor cuaca sangat menentukan terealisasinya sistem pelayanan tersebut. Apabila terjadi cuaca buruk (hujan) akan mengganggu petugas *account officer dalam* melayani, terkadang keikhlasan dalam melayani akan berkurang dan mengakibatkan pelayanan tidak berjalan dengan maksimal.

Hal tersebut sesuai dengan yang telah diungkapkan dalam penelitian terdahulu oleh Safitri Nur Anisa. Dimana dijelaskan bahwa salah satu kendala sistem pelayanan jemput bola ialah terletak pada

¹²⁷*Ibid.*, hal. 169

wiraniaga (petugas), dimana harus mampu bertindak jujur, amanah, professional di bidangnya dengan mewujudkan signifikansi transparansi dibidang manajemen. Keikhlasan dalam melayani dan menerima kritik dan saran, bijaksana dalam mengambil segala keputusan penting, serta mampu memberikan pelayanan terbaik kepada semua orang.¹²⁸

2. Manajemen waktu yang kurang maksimal.

Seperti yang diketahui bahwa sistem pelayanan jemput bola dilakukan dengan mendatangi setiap anggota secara langsung baik untuk pendanaan maupun pembiayaan. Anggota BMT UGT Sidogiri kantor cabang pembantu Kanigoro tentunya dapat dibilang sangat banyak, dan mempunyai karakteristik yang sangat majemuk. Kemudian tenaga petugas BMT (*account officer*) yang melayani dan waktu operasional kerja sangat terbatas, sehingga tidak jarang ditemui beberapa anggota yang tidak terlayani ataupun kurang maksimal pelayanan yang diberikan karena kurang maksimalnya membagi waktu (manajemen waktu).

Hal tersebut sesuai yang telah dijelaskan oleh Henry Simamora, salah satu kekurangan dalam sistem jemput bola (penjualan pribadi) adalah biaya yang tinggi, dan pasar jangkauannya yang rendah karena pasar sasaran yang luas.¹²⁹

3. Jiwa istiqomah (konsisten) dari petugas *account officer*.

Rasa istiqomah merupakan salah satu tantangan yang sangat besar khususnya bagi para petugas *account officer* yang bertugas melayani

¹²⁸Safitri Nur Annisa, *Persepsi Nasabah...*, hal. 32

¹²⁹Henry Simamora, *Manajemen Pemasaran...*, hal. 758

setiap anggota, perasaan ini sangat sulit untuk diciptakan karena banyaknya tantangan yang dihadapi. Salah satu tantangan yang sering ditemui ialah dengan banyaknya anggota yang dilayani dan bedanya sifat anggota, terlebih jika menghadapi anggota yang hanya cuma mengobral janji.

Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Henry Simamora, bahwa kelemahan terbesar penjualan pribadi adalah biaya yang dikeluarkan. Konsistensi dapat pula menjadi permasalahan dengan penjualan pribadi karena perusahaan tidak dapat memastikan bahwa setiap wiraniaga (petugas) akan mampu untuk selalu konsisten dalam melayani, dan mampu mengirimkan pesan yang sama kepada pelanggan.¹³⁰

¹³⁰*Ibid.*, hal. 758