

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Paparan Hasil Penelitian**

##### **a) Sejarah BMT Sinar Amanah**

Kopsyah BMT Sinar Amanah adalah salah satu Lembaga Keuangan Mikro dengan menerapkan system syariah Islam dalam kegiatannya. BMT Sinar Amanah berdiri tanggal 11 November 2011 dan beroperasi secara legal dengan sertifikat operasi yang dikeluarkan oleh Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) sebagai Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) BMT binaan PINBUK berdasar naskah kerjasama antara Bank Indonesia dengan PINBUK. Kemudian BMT Sinar Amanah di perkuat dengan Badan Hukum dari Kementerian Negara Koperasidan Usaha Kecil dan menengah yang disahkan oleh Kantor Koperasidan UKM melalui SK nomor: 188.4/642/BH/XVL29/115/2015. Awalnya BMT Sinar Amanah hanya memiliki satu kantor yaitu di JL. Raya Boyolangu (depan Polsek Boyolangu). Namun karena semakin banyak anggota di berbagai wilayah akhirnya BMT Sinar Amanah memberi kemudahan kepada anggota untuk membayar angsuran di Outlet di JL. Diponegoro Tulungagung.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Wawancara langsung dengan Ibu Niken Ayu Ningtyas (Staf Administrasi BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung), 31 Mei 2018

**b) Visi dan Misi dan Tujuan BMT Sinar Amanah**a. Visi BMT Sinar Amanah antara lain:<sup>2</sup>

- 1) Menjadi lembaga keuangan mikro syariah yang professional
- 2) Bersahabat dalam menumbuh kembangkan produktivitas usaha anggota.
- 3) Dapat meningkatkan kualitas ibadah anggota dalam segala aspek kehidupan.

b. Misi BMT Sinar Amanah antara lain:<sup>3</sup>

- 1) Membangun dan mengembangkan tatanan perekonomian.
- 2) Membentuk struktur madani yang adil berkemakmuran, berkemajuan.
- 3) Memberdayakan pengusaha kecil dan kalangan bawah.
- 4) Membina kepedulian agama kepada dhuafa seara terpola dan berkesinambungan dengan melandaskan prinsip syariah dan ridho Alloh SWT.

c. Tujuan BMT Sinar Amanah antara lain:<sup>4</sup>

Meningkatkan kesejahteraan jasmani dan rohaniah khususnya anggota serta masyarakat umum melalui kegiatan ekonomi dan kegiatan pendukung lainnya.

---

<sup>2</sup> Wawancara langsung dengan Ibu Niken Ayu Ningtyas (Staf Administrasi BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung), 31 Mei 2018

<sup>3</sup> Wawancara langsung dengan Ibu Niken Ayu Ningtyas (Staf Administrasi BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung), 31 Mei 2018

<sup>4</sup> Wawancara langsung dengan Ibu Niken Ayu Ningtyas (Staf Administrasi BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung), 31 Mei 2018

### c) Letak Geografis BMT Sinar Amanah

BMT Sinar Amanah Boyolang-Tulungagung terletak di Jl. Raya Boyolangu (Depan Polsek) Tulungagung. Lembaga lembaga keuangan ini berdiri di pusat Kecamatan Boyolangu di sebelah selatan pasar Boyolangu. Letak lembaga ini sangat strategis, karena berada di jalur utama penghubung daerah Tulungagung BMT Sinar Amanah terletak di dekat pasar Boyolangu, dimana pasar merupakan tempat pertemuan orang-orang dalam memenuhi kebutuhan hidup hari-hari, mereka berperan sebagai konsumen dan produsen (penjual dan pembeli).<sup>5</sup>

Selain itu mayoritas warga desa Boyolangu status pekerjaannya adalah wirausahawan, misalnya: petani, pedagang, peternak, mebel, bengkel mobil dan montor, usaha bata dan genting dari tanah liat, toko kecil, penjual makanan keliling, dan lain-lain. Sehingga keberadaan BMT Sinar Amanah ini sangat berpotensi sekali bagi masyarakat ekitar Boyolangu khususnya yang ingin menyimpan dana penghasilannya dan bagi mereka yang membutuhkan dana untuk mengembangkan usahanya.

Untuk kondisi fisik dari bangunan BMT Sinar Amanah ini cukup baik, dimuali dari interiornya bagian halaman depan yang cukup luas sudah di paving, tampak bangunan depan sangat terlihat jelas karena kodisinya di samping kiri jalan raya dan terpasang logo dan interior baground berwarna ungu dijendela dan pintu masuk, bagian dalam ruangan cukup tertata, terdiri dari ruangan administrasi dan marketing di sebelah ruangn administrasi selanjutnya dibelakang meja marketing terdapat meja manajer tanpa sekat,

---

<sup>5</sup> Wawancara langsung dengan Ibu Niken Ayu Ningtyas (Staf Administrasi BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung), 31 Mei 2018

struktur pembagian tata kelola bangunan dari luar bangunan hingga dalam sudah memenuhi standar di dukung perangkat operasional BMT yang cukup lengkap.

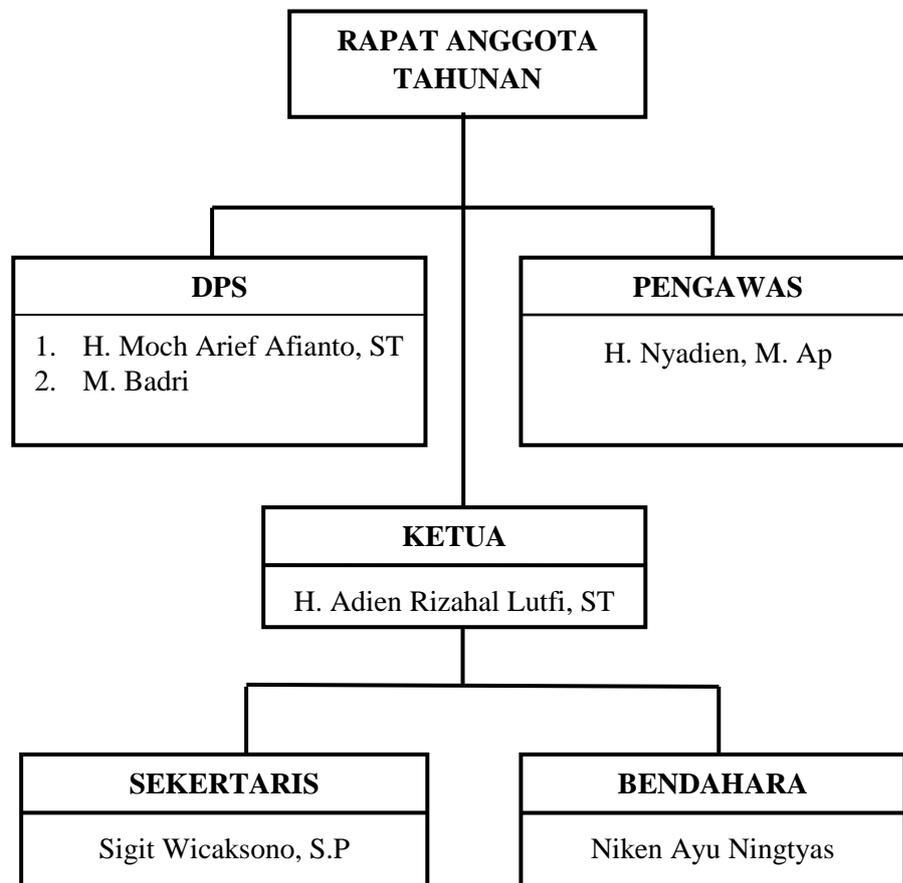
#### d) Struktur Organisasi di BMT Sinar Amanah

Berikut Struktur organisasi pengurus dan pengelola beserta nama-nama karyawan BMT Sinar Amanah. Terdiri dari pengurus pusat dan pengurus cabang.

##### 1. Pengurus Pusat

Gambar 1.1

Bagan Pengurus Pusat



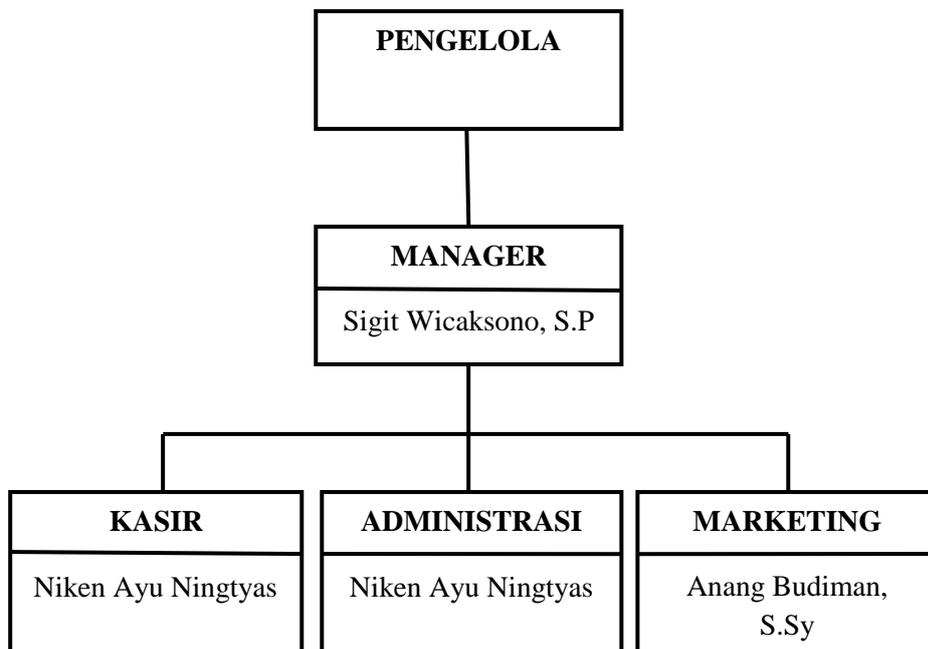
Sumber : Data Pengurus Pusat BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung

Susunan Pengurus Pusat dalam rapat anggota tahunan di BMT Sinar Amanah Tulungagung:<sup>6</sup>

- a) Dewan Pengawas Syariah (DPS) : H. Moch Arief Afianto, ST dan M. Badri
- b) Pengawas : H. Nyadien, M. Ap
- c) Ketua : H. Adien Rizahal Lutfi, ST
- d) Sekertaris : Sigit Wicaksono, S.P
- e) Bendahara : Niken Ayu Ningtyas

## 2. Pengurus Cabang

Gambar 1.2  
Bagan Pengurus Cabang



Sumber : Data Pengurus Cabang BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung.

<sup>6</sup> Wawancara langsung dengan Ibu Niken Ayu Ningtyas (Staf Administrasi BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung), 31 Mei 2018

Susunan Pengurus Cabang di BMT Sinar Amanah Tulungagung:<sup>7</sup>

- a) Manager : Sigit Wicaksono, S.P
- b) Kasir : Niken Ayu Ningtyas
- c) Administrasi : Niken Ayu Ningtyas
- d) Marketing : Anang Budiman, S.Sy

3. Berikut Tugas-tugas dari pengelola BMT Sinar Amanah Boyolangu.<sup>8</sup>

a) Tugas dan Tanggung Jawab Manager

- 1) Dibidang ke karyawanan, manager hendaknya mengajukan usul-usul pengangkatan karyawan tentu dan juga mengangkat karyawan beserta stafnya atas dasar batas-batas yang ditetapkan oleh pengurus.
- 2) Manager aktif melakukan bimbingan dan pembinaan terhadap para karyawannya, melakukan pengawasan langsung terhadap para karyawan dan stafnya.
- 3) Dibidang perencanaan manajer mengkoordinir penyusunan rencana kerja beserta dukungan anggarannya yang pasti dapat dijalankan dan menarik perhatian pengurus.
- 4) Dibidang pelaksanaan usaha koperasi, manager mengkoordinir dan memimpin para karyawan dengan penuh tanggung jawab didalam melaksanakan tugas di bilang usaha masing-masing.
- 5) Dibidang administrasi barang dan jasa manager bertanggung jawab dalam menyelenggarakan administrasi uang dan barang dengan cermat, tertib, tulus, dan jujur.

---

<sup>7</sup> Wawancara langsung dengan Ibu Niken Ayu Ningtyas (Staf Administrasi BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung), 31 Mei 2018

<sup>8</sup> Kebijakan SOP BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung.

- 6) Dibilang pelayanan manajer bertanggung jawab untuk membuat laporan kepada pengurus dan menjamin laporan tersebut berdata dan berfakta benar, agar pengurus dapat mengetahui jalannya usaha yang seharusnya.
- b) Tugas dan Tanggung Jawab Kasir
- 1) Menerima dan mengeluarkan uang dari transaksi yang terjadi setiap hari.
  - 2) Melaporkan dan menyerahkan bukti tranaksi sebagai lampiran kepada administrasi.
  - 3) Bertanggung jawab kepada manager BMT atas pelaksanaan tugasnya.
- c) Tugas dan Tanggung Jawab Administrasi Umum
- 1) Mencatat agenda surat masuk dan keluar.
  - 2) Menyusun rekapitulasi laporan bulanan BMT.
  - 3) Mengatur kerja sama dan membuat perjanjian usaha dengan pihak luar BMT.
  - 4) Bertanggung jawab kepada manajer atas pelaksanaan tugasnya.
  - 5) Laporan bulanan dengan disertai bukti-bukti pendukung untuk pembukaan.
- d) Tugas Marketing
- 1) Mengimplementasikan produk-produk tabungan dan pembiayaan hingga bisa diterima (*Delivery*) di pasaran.
  - 2) Melakukan survey kepuasan anggota terhadap kualitas produk.

- 3) Merencanakan dan melaksanakan strategi pemasaran dan penjualan serta strategi bersaing.
- 4) Melakukan penilaian kelayakan bisnis bagi proposal-proposal yang diajukan oleh pimpinan cabang dengan kanwil.
- 5) Merealisasikan pencapaian target penjualan produk simpanan dan pinjaman.

**e) Produk-Produk BMT Sinar Amanah**

BMT Sinar Amanah mempunyai beberapa produk antara lain : Produk Simpanan (*funding*), Produk Pembiayaan (*leanding*). Selain itu BMT Sinar Amanah juga mempunyai Layanan dan Jasa Keuangan.

1. Produk Simpanan

a) Tabungan Si Aman

Tabungan ini merupakan jenis tabungan yang telah disediakan bagi calon anggota BMT. Simpanan ini menggunakan akad *Mudharabah* dengan bagi hasil yang lebih menguntungkan. Tabungan ini bisa diambil setiap saat oleh nasabah jika diperlukan, pembukaan tabungan minimal sebesar Rp. 10.000,- dana tersebut dijamin aman disimpan di BMT Sinar Amanah.

b) Deposito Berkah

Tabungan ini bisa diambil pada saat jatuh tempo, yaitu dengan waktu minimal 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan. Dengan tabungan awal minimal Rp. 1.000.000,-. Kemudian yang didapat jika menggunakan deposito berkah Dengan Deposito Berkah ini, nasabah bisa memperpanjang waktu secara otomatis apabila dana yang ditabungnya tetap ingin

didepositokan di BMT Sinar Amanah. Penabung akan mendapatkan bagi hasil dengan sistem *Mudharabah*, pengambilan tabungan di luar tanggal jatuh tempo akan dikenakan pinalti.

c) Tabungan Umrah dan Haji Plus

Menggunakan tabungan Umrah dan Haji Plus yang ada di BMT Sinar Amanah, disediakan penawaran kavling tempat di Baitullah dengan membayar uang muka sebesar Rp. 3.500.000,- sehingga akan mendapatkan: surat MoU dari PT Arminareka Perdana, baju koko (pria) dan mukena (wanita), asuransi jiwa dan kesehatan. Pembukaan tabungan minimal Rp. 1.000.000,-. Nominal dan jangkawaktu menabung tidak dibatasi. Nasabah juga mendapat bagi hasil dengan sistem *Mudharabah* dan pengambilan Tabungan Umrah dan Haji Plus hanya bisa dilakukan pada saat akan pelunasan biaya Umrah dan Haji Plus.

2. Produk Pembiayaan

a) Kerjasama

Fasilitas pembiayaan produktif yang diberikan dengan sistem kerjasama antara pemilik modal dengan pemilik usaha, dimana antara kedua belah pihak bekerjasama untuk mengembangkan usaha berdasarkan akad *Mudharabah* dan *Musyarakah* dengan berdasarkan prinsip bagi hasil.

b) Pembiayaan *Murabahah* dengan sistem BBA

Pembiayaan *Murabahah* dengan sistem BBA merupakan merupakan pembiayaan konsumtif yang digunakan untuk pembiayaan berjangka

panjang dan pembayaran hanya bisa dilakukan dengan mengangsur. Merupakan pembiayaan konsumtif dengan akad jual beli. Aturan dalam Pembiayaan *Murabahah* dengan sistem BBA adalah pihak Bank atau BMT harus mengungkapkan biayanya dan margin labanya. Harga jual kemudian dibayarkan secara penuh atau mengangsur.

c) *Qordul Hasan*

Pembiayaan *Qordul Hasan* merupakan pembiayaan yang diberikan anggota dimana yang tujuannya membantu masyarakat yang kekurangan atau kesulitan dana dengan tidak memberikan tambahan dan tidak menentukan jangka waktu. Namun produk ini tidak memiliki brosur tertulis karna sifatnya yang hanya sebatas membantu saja. Dan tidak menjadi produk paten yang dimiliki BMT.

3. Produk Jasa

- a) Melayani pembayaran tagihan seperti telepon rumah, internet, TV kabel, listrik, kartu halo Telkomsel
- b) Membayar cicilan motor seperti: Adira finance, WOM finance, dan OTO kredit motor.
- c) Pembelian tiket kereta api, pesawat, game-online, dan voucher pulsa elektrik semua operator.

**B. Temuan Penelitian**

Disini peneliti mengadakan observasi kelapangan untuk mencari data yang akan diteliti dengan cara wawancara dan juga mengamati lingkungan sekitar. Data tentang Implementasi Kualitas Pelayanan pada Penerapan Standart Operasional Prosedur (SOP) Frontliner di BMT Sinar Amanah

Boyolangu-Tulungagung. Pada tahap ini temuan hasil penelitian ini disajikan oleh peneliti sesuai dengan fokus penelitian, tentang bagaimana kualitas pelayanan yang ada pada BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung? Dan bagaimana penerapan standart operasional prosedur (SOP) frontliner di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung? Dalam penelitian ini, ada empat narasumber yaitu Bapak Sigit Wicaksono selaku Manager BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung, Ibu Niken Ayu Ningtyas selaku karyawan BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung, dan Ibu Sri Widianti, Ibu Nurul Khasanah selaku nasabah di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 31 Mei 2018 pada pukul 10.00-12.00 WIB.

a) **Kualitas pelayanan yang ada pada BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung**

Data yang diperoleh dari BMT Sinar Amanah bahwasannya dalam mengetahui kualitas pelayanan dilihat dari pelayanan yang diberikan. Didalam kualitas pelayanan terdapat pelayanan prima. Pelayanan priman yang diberikan di BMT Sinar Amanah, seperti yang dijelaskan oleh Ibu Niken Ayu Ningtyas selaku *Teller* dan *Customer Service* BMT Sinar Amanah:

“di BMT Sinar Amanah membarikan pelayanan yang prima kepada anggota yaitu dengan cara memberikan informasi dengan jelas. Memberikan pelayanan sebaik mungkin. Agar nasabah merasa aman dan nyaman saat bertransaksi di BMT”<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup>Wawancara langsung dengan Ibu Niken Ayu Ningtyas (Staf Administrasi BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung), 31 Mei 2018

Hal ini sesuai dengan yang di jelaskan oleh Bapak Sigit Wicaksono selaku Manager BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung, beliau menjelaskan:

“kami memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh nasabah. Seperti halnya jika nasabah membutuhkan pembiayaan kita akan memberikan pelayanan yang baik, jika nasabah ingin menyimpan ya kita terima.”<sup>10</sup>

Dalam pelayanan juga terdapat etika pelayanan agar kedua belah pihak baik nasabah maupun pegawai dapat saling menghargai, seperti yang dijelaskan oleh Ibu Niken Ayu Ningtyas selaku *Teller* dan *Customer Service* BMT Sinar Amanah:

“bahwasannya di BMT Sinar Amanah terdapat etika pelayanan, seperti halnya berperilaku yang sopan, berbicara kepada nasabah dengan baik dan juga sabar pada saat melayani nasabah”<sup>11</sup>

Sedangkan penjelasan etika pelayanan yang ada di BMT Sinar Amanah oleh Bapak Sigit Wicaksono selaku Manager BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung:

“disini ada etika pelayanan tapi tidak seperti yang di indomaret yang selalu mengucapkan selamat pagi dan lain-lain. Di kami cukup mengucapkan assalamualaikum dan ada yang bisa di bantu”<sup>12</sup>

Ibu Neken juga menambahkan didalam pelayanan juga terdapat budaya seperti halnya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun).

---

<sup>10</sup> Wawancara langsung dengan Bapak Sigit Wicaksono (Manager BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung ), 05 Juli 2018

<sup>11</sup> Wawancara langsung dengan Ibu Niken Ayu Ningtyas (Staf Administrasi BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung), 31 Mei 2018

<sup>12</sup> Wawancara langsung dengan Bapak Sigit Wicaksono (Manager BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung ), 05 Juli 2018

Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Niken Ayu Ningtyas selaku *Teller* dan *Customer Service* BMT Sinar Amanah:

“disini kami juga menerapkan budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) untuk membarikan perhatian dan kenyamanan kepada nasabah, selain itu juga memberikan suasana yang baik”<sup>13</sup>

Adapun tanggapan tentang pelayanan di BMT Sinar Amanah dari nasabah seperti yang di paparkan oleh Ibu Nurul Khasanah selaku nasabah di BMT Sinar Amanah:

“pelayanan yang di berikan sudah baik, tidak ada kendala selama saya melakukan pinjama di BMT dari tahun 2012 sampai sekarang. Meskipun saat ramai atau banyak nasabah saat melakukan transaksi tetap baik tidak menunggu terlalu lama dan saat melayani juga ramah. Untuk terbatasnya pegawai jika ada yang tidak masuk transaksi masih berjalan, biasanya kalok mbak Nikennya tidak masuk pak sigit berada dikantor kalok tidak di titipkan ke anak-anak yang magang disana. Kalok saya kasih nilai untuk pelayanannya udah 80% baik.”<sup>14</sup>

Sedangkan tanggapan tentang pelayanan yang di BMT Sinar Amanah seperti yang di paparkan oleh Ibu Sri Widiанти selaku nasabah di BMT Sinar Amanah:

“saya sudah cukup puas dengan pelayanan yang di berikan oleh BMT. Selama saya pinjam di BMT, saya merasa tidak ada keluhan semua baik. Untuk terbatasnya pegawai jika ada yang tidak masuk transaksi masih berjalan, biasanya kalok mbak Nikennya tidak masuk pak sigit berada dikantor kalok tidak di titipkan ke anak-anak yang magang disana. Kalok saya kasih nilai untuk pelayanannya udah 84% baik.”<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup>Wawancara langsung dengan Ibu Niken Ayu Ningtyas (Staf Administrasi BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung), 31 Mei 2018

<sup>14</sup>Wawancara langsung dengan Ibu Nurul Khasanah {Nasabah di BMT Sinar Amanah} 07 Juni 2018

<sup>15</sup>Wawancara langsung dengan Ibu Sri Widiанти {Nasabah di BMT Sinar Amanah} 07 Juni 2018

**b) Penerapan standart operasional prosedur (SOP) frontliner di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung**

Selain dari pelayanan yang diberikan kualitas pelayanan juga bisa lihat dari segi standart operasional prosedur itu diterapkan atau tidak. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Niken Ayu Ningtyas selaku *Teller* dan *Customer Service* BMT Sinar Amanah:

“di BMT Sinar Amanah ada standart operasional prosedur dan juga sudah di terapkan di kantor tapi penerapannya belum maksimal.”<sup>16</sup>

Dibuatnya standar operasional prosedur pastinya memiliki tujuan ataupun manfaat bagi BMT. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Niken Ayu Ningtyas selaku *Teller* dan *Customer Service* BMT Sinar Amanah:

“supaya karyawan di BMT bisaa lebih baik dalam bekerja dan disiplin dlm bekerja seauai dengan SOP.”<sup>17</sup>

Pak Sigit Wicaksono selaku Manager BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagug juga menambahkan:

“supaya nasabah itu merasa nyaman agar nasabah yang ingin melakukan pembianyaan tidak mengambil di tempat lain.”<sup>18</sup>

Standatr operasional prosedur untuk *Teller* ini juga sudah di terapkan. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Niken Ayu Ningtyas selaku *Teller* dan *Customer Service* BMT Sinar Amanah:

“selain itu mbak, yang lebih spesifikasi untuk frontlinernya seperti teller juga sudah diterapkan sesuai dengan standart operasional

---

<sup>16</sup>Wawancara langsung dengan Ibu Niken Ayu Ningtyas (Staf Administrasi BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung), 31 Mei 2018

<sup>17</sup>Wawancara langsung dengan Ibu Niken Ayu Ningtyas (Staf Administrasi BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung), 31 Mei 2018

<sup>18</sup> Wawancara langsung dengan Bapak Sigit Wicaksono (Manager BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagug ), 05 Juli 2018

prosedur contohnya menerima dan mengeluarkan uang dari transaksi yang terjadi setiap hari, melaporkan dan menyerahkan bukti transaksi sebagai lampiran kepada administrasi.”<sup>19</sup>

Pak Sigit Wicaksono selaku Manager BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung menjelaskan:

“untuk SOP sudah berjalan. Seperti saat menerima angsuran harus benar-benar ditulis di slip setoran dan di masukkan divalidasi agar masuk ke sistem.”<sup>20</sup>

Standar operasional prosedur untuk *Customer Service* ini juga sudah di terapkan. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Niken Ayu Ningtyas selaku *Teller* dan *Customer Service* BMT Sinar Amanah:

“Untuk customer service juga sudah diterapkan mencatat agenda surat masuk dan keluar, menyusun rekapitulasi laporan bulanan BMT, mengatur kerja sama dan membuat perjanjian usaha dengan pihak luar BMT.”<sup>21</sup>

Pak Sigit Wicaksono selaku Manager BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung menjelaskan:

“sebenarnya untuk standart operasional prosedur kita itu standart jadi ya mudah tidak ada yang tidak berjalan. Untuk customer service hal penting itu saat nasabah tanya, CS harus bisa menjelaskan secara gamblang kepada nasabah dan rinci .”<sup>22</sup>

Dari pengamatan penulis di BMT terdapat perangkapan kerja seperti halnya bagian *Teller* merangkap juga menjadi *Customer Service*. Seperti

---

<sup>19</sup>Wawancara langsung dengan Ibu Niken Ayu Ningtyas (Staf Administrasi BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung), 31 Mei 2018

<sup>20</sup>Wawancara langsung dengan Bapak Sigit Wicaksono (Manager BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung ), 05 Juli 2018

<sup>21</sup>Wawancara langsung dengan Ibu Niken Ayu Ningtyas (Staf Administrasi BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung), 31 Mei 2018

<sup>22</sup>Wawancara langsung dengan Bapak Sigit Wicaksono (Manager BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung ), 05 Juli 2018

yang dijelaskan oleh Ibu Niken Ayu Ningtyas selaku *Teller* dan *Customer Service* BMT Sinar Amanah:

“memang ada perangkapan di BMT Sinar Amanah yaitu teller merangkap menjadi marketing juga mbak”<sup>23</sup>

Ibu Niken juga menambahkan penyebab perangkapan kerja tersebut.

Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Niken Ayu Ningtyas selaku *Teller* dan *Customer Service* BMT Sinar Amanah:

“karena BMT ini masih memiliki lingkup yang kecil, yaitu masyarakat yang perekonomiannya menengah bawah sehingga kapasitas anggotanya belum sebesar yang ada di Bank. Sehingga di BMT Sinar Amanah jumlah karyawan yang terdiri dari 3 orang yaitu 1 orang *manager*, 1 orang *marketing* dan 1 orang *teller* yang juga merangkap sebagai *customer servis* masih bisa mengatasinya”<sup>24</sup>

Pak Sigit Wicaksono selaku *Manager* BMT Sinar Amanah

Boyolangu-Tulungagung menjelaskan:

“untuk job tetep, tapi karena kita kekurangan personal jadi kita bisa mengerjakan yang lain, tapi tetap teller pada jobnya tapi saat lenggang bisa mengerjakan yang lain. Untuk personal bukan kekurangan personal lebih tepatnya kita menyesuaikan jumlah aset dan jumlah nasabah”<sup>25</sup>

Dalam bekerja dapatkah *frontliner* memberikan hasil kinerja yang maksimal kepada nasabah. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Niken Ayu Ningtyas selaku *Teller* dan *Customer Service* BMT Sinar Amanah:

---

<sup>23</sup>Wawancara langsung dengan Ibu Niken Ayu Ningtyas (Staf Administrasi BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung), 31 Mei 2018

<sup>24</sup>Wawancara langsung dengan Ibu Niken Ayu Ningtyas (Staf Administrasi BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung), 31 Mei 2018

<sup>25</sup> Wawancara langsung dengan Bapak Sigit Wicaksono (Manager BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung), 05 Juli 2018

“bisa maksimal mbak, cuma memang waktunya lebih lama dalam mengerjakan karena sendiri. Contohnya saat melakukan transaksi tidak bisa cepat.”<sup>26</sup>

Hal tersebut bisa juga disebut juga kendala dan BMT Sinar Amanah memiliki penanganan dalam hal ini, Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Niken Ayu Ningtyas selaku *Teller* dan *Customer Service* BMT Sinar Amanah:

“tidak terburu-buru dlm berkerjaa supaya hasilnya maxsimal dan juga dengan cara pinter-pinternya membagi waktu aja mbak, contohnya seperti pada saat tidak menerima dan mengeluarkan uang dari transaksi yang terjadi setiap hari/ melayani nasabah bisa mengerjakan mencatat agenda surat masuk dan keluar bisa juga menyusun rekapitulasi laporan bulanan BMT”<sup>27</sup>

Dengan waktu yang lama itu bisa berdampak ke nasabah seperti ada nasabah yang komplek karena waktu yg lama. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Niken Ayu Ningtyas selaku *Teller* dan *Customer Service* BMT Sinar Amanah:

“tidak ada mbak, kebanyak dari nasabah sabar menunggu. Selain itu kami memberikan pelayanan yang baik agar nasaba merasa nyaman saat melakukan tansaksi”<sup>28</sup>

Pak Sigit Wicaksono selaku Manager BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagug menjelaskan:

“tidak ada hambatan atau kendala .”<sup>29</sup>

---

<sup>26</sup>Wawancara langsung dengan Ibu Niken Ayu Ningtyas (Staf Administrasi BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung), 31 Mei 2018

<sup>27</sup>Wawancara langsung dengan Ibu Niken Ayu Ningtyas (Staf Administrasi BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung), 31 Mei 2018

<sup>28</sup>Wawancara langsung dengan Ibu Niken Ayu Ningtyas (Staf Administrasi BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung), 31 Mei 2018

<sup>29</sup>Wawancara langsung dengan Bapak Sigit Wicaksono (Manager BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagug ), 05 Juli 2018

pegawai yang merangkap tidak dapat masuk kerja karena sakit hal itu bias menimbulkan kendala atau masalah karena operasionalnya tidak dapat berjalan dengan semestinya, dan BMT Sinar Amanah memiliki caranya sendiri. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Niken Ayu Ningtyas selaku *Teller* dan *Customer Service* BMT Sinar Amanah:

“jika petugas yang merangkap tidak dapat masuk kerja di karenakan sakit akan digantikan dengan marketingnya mbak”<sup>30</sup>

Jika marketing yang menggantika tugasnya, maka tugas marketing akan bertambah hal ini tidak menghambat kinerja. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Niken Ayu Ningtyas selaku *Teller* dan *Customer Service* BMT Sinar Amanah:

“tidak begitu menghambat mbak”<sup>31</sup>

Pak Sigit Wicaksono selaku Manager BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung menjelaskan:

“tidak ada masalah, yang sehat menggantikan tugangnya.”<sup>32</sup>

Tugas *frontliner* untuk di BMT Sinar amanah. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Niken Ayu Ningtyas selaku *Teller* dan *Customer Service* BMT Sinar Amanah:

“ untuk tugas frontliner seperti yang sudah tertera di standar operasional prosedur BMT”<sup>33</sup>

---

<sup>30</sup>Wawancara langsung dengan Ibu Niken Ayu Ningtyas (Staf Administrasi BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung), 31 Mei 2018

<sup>31</sup>Wawancara langsung dengan Ibu Niken Ayu Ningtyas (Staf Administrasi BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung), 31 Mei 2018

<sup>32</sup>Wawancara langsung dengan Bapak Sigit Wicaksono (Manager BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung ), 05 Juli 2018

<sup>33</sup>Wawancara langsung dengan Ibu Niken Ayu Ningtyas (Staf Administrasi BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung), 31 Mei 2018

### C. Analisis Data

Dari hasil penelitian di atas, dapat dianalisis bahwa pihak BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung untuk kualitas pelayanan dapat dilihat dari segi pelayanan yang di berikan, bisa juga dari segi standart operasional prosedur. Dari segi pelayanan di BMT Sinar Amanah sudah memberikan pelayanan yang prima dengan cara memberikan informasi dengan jelas. Memberikan pelayanan sebaik mungkin, agar nasabah merasa aman dan nyaman saat bertransaksi di BMT. Adapun tentang etika pelayanan di BMT Sinar amanah seperti halnya berperilaku yang sopan, berbicara kepada nasabah dengan baik dan juga sabar pada saat melayani nasabah. Selain itu juga membiasakan dengan budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) untuk membarikan perhatian dan kenyamanan kepada nasabah, selain itu juga memberikan suasana yang baik yang kekeluargaan.

Sedangkan untuk penerapan standart operasional prosedur di BMT Sinar Amanah sudah di terapkan tapi belum secara maksimal terlaksana. Adapun tujuan atau manfaat dari standart operasional prosedur supaya karyawan di BMT bisaa lebih baik dalam bekerja dan disiplin dalam bekerja sesuai dengan standart operasional prosedur. Selain itu standart operasional prosedur untuk frontlinernya seperti teller juga sudah diterapkan contohnya menerima dan mengeluarkan uang dari transaksi yang terjadi setiap hari, melaporkan dan menyerahkan bukti transaksi sebagai lampiran kepada administrasi. Seperti saat menerima angsuran harus benar-benar ditulis di slip setoran dan di masukkan divalidasi agar masuk ke sistem. Untuk *Customer Service* juga sudah diterapkan mencatat agenda surat masuk dan keluar,

menyusun rekapitulasi laporan bulanan BMT, mengatur kerja sama dan membuat perjanjian usaha dengan pihak luar BMT. Hal penting dalam tugas *Customer Service* itu saat nasabah tanya, *Customer Service* harus bisa menjelaskan secara gamblang kepada nasabah dan rinci

Belum maksimalnya standar operasional prosedur yang berjalan dikarenakan adanya perangkapan dalam bekerja seperti halnya bagian *Teller* merangkap menjadi sebagai *Customer Service*. Hal ini dikarenakan sasaran pasar yang dibidik oleh BMT Sinar Amanah masih dalam ruang lingkup mikro yaitu masyarakat yang perekonomian menengah bawah sehingga kapasitas anggotanya belum sebesar yang ada di Bank. Sehingga di BMT Sinar Amanah jumlah karyawan yang terdiri dari 3 orang yaitu 1 orang *manager*, 1 orang *marketing* dan 1 orang *teller* yang juga merangkap sebagai *customer servis* masih bisa mengatasinya. Meskipun membutuhkan waktu yang lebih lama dalam mengerjakan karena sendiri. Contohnya saat melakukan transaksi tidak bisa cepat. Dan untuk mengatasinya dengan cara tidak terburu-buru dalam berkerjaa supaya hasilnya maxsimal dan juga dengan cara pinter-pinternya membagi waktu, contohnya seperti pada saat tidak menerima dan mengeluarkan uang dari transaksi yang terjadi setiap hari/ melayani nasabah bisa mengerjakan mencatat agenda surat masuk dan keluar bisa juga menyusun rekapitulasi laporan bulanan BMT. Jika petugas yang merangkap tidak dapat masuk kerja di kernakan sakit akan digantikan dengan marketingnya. Sedangkan untuk tugas frontliner seperti yang sudah tertera di standar operasional prosedur BMT.

Adapun tanggapan-tanggapan dari nasabah tentang pelayanan di BMT Sinar Amanah, pelayanan yang di berikan sudah baik, tidak ada kendala selama saya melakukan pinjaman di BMT. Meskipun saat ramai atau banyak nasabah saat melakukan transaksi tetap baik tidak menunggu terlalu lama dan saat melayani juga ramah. Untuk terbatasnya pegawai jika ada yang tidak masuk transaksi masih berjalan, biasanya kalok mbak Nikennya tidak masuk pak sigit berada dikantor kalok tidak di titipkan ke anak-anak yang magang disana.