



mereka percaya. Di desa Guluk-Guluk sendiri tidak hanya lembaga BPRS dan BMT saja, namun banyak lembaga lain seperti BMT NU, Pegadaian konvensional, dan BRI konvensional. Dari berbagai lembaga tersebut, masyarakat dapat memilih dan menilai serta memutuskan lembaga yang mereka anggap pantas dan dapat dipercaya dalam melakukan transaksi.

Salah satu stimulus yang mempengaruhi perilaku konsumen yaitu lingkungan, baik itu lingkungan sosial maupun budaya. Maka keberadaan lembaga perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah non-bank yang berada di lingkungan pesantren sangat menguntungkan. Karena selain pengetahuan religiusnya yang kuat, juga akan memudahkan pihak bank dalam mengenalkan produk-produk syariah kepada masyarakat Guluk-Guluk dan sekitarnya. Sebagian masyarakat lebih memilih untuk bertransaksi di lembaga syariah daripada di lembaga konvensional. Masyarakat mulai ada rasa percaya kepada lembaga perbankan syariah maupun lembaga keuangan syariah non-bank. Hal itu tidak lepas dari peran para ulama atau tokoh masyarakat sekitar lingkungan BPRS dan BMT.

BPRS dan BMT mempunyai potensi yang sangat besar untuk berkembang di daerah Guluk-Guluk. Salah satu faktor masyarakat memilih bank syariah (BPRS Bhakti Sumekar) dan lembaga keuangan syariah non bank seperti BMT adalah karena mereka percaya BPRS dan BMT memiliki pelayanan yang baik sesuai ajaran Islam dan tentunya bebas riba.

Adanya BPRS Bhakti sumekar di Guluk-Guluk dan BMT UGT Sidogiri Ganding sangat menguntungkan bagi masyarakat, karena selain lokasinya mudah

dijangkau, dekat, para karyawannya pun sangat baik dalam melayani nasabahnya serta budaya kekeluargaan yang sangat erat membuat nasabah merasa senang dan tidak canggung saat mendatangi dua lembaga tersebut. Selain itu pula, pelayanan yang diberikan tidak kalah bersaing dengan pelayanan yang ada di bank maupun lembaga non-bank konvensional lainnya.

Lembaga perusahaan bank maupun non bank yang bukan syariah sama-sama mempunyai etika perusahaan, begitu pula BPRS dan BMT. Setiap lembaga perusahaan sangat perlu menerapkan etika. Etika tersebut merupakan acuan yang dijadikan pedoman untuk bertindak atau bertingkah laku dengan masyarakat, sehingga dapat terjalin hubungan yang baik. Tanpa etika yang benar maka akan berdampak negatif terhadap perusahaan, hal buruk pun akan terjadi seperti tidak mendapatkan banyak nasabah dan akan kalah bersaing dengan lembaga konvensional maupun lembaga syariah lainnya. Etika antara lembaga bank konvensional dengan lembaga BPRS dan BMT tentunya akan sedikit berbeda, karena etika yang ada di BPRS dan BMT berlandaskan pada pelayanan secara islami/etika islami yang pedomannya adalah Al-Qur'an dan hadis Nabi.

Manajemen pelayanan merupakan hal yang disyaratkan dalam Islam sebagaimana sabda Rasulullah saw. Pada bab dua dalam hadis yang diriwayatkan oleh Imam Thabrani:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا يُقَدِّمُهُ

“Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan, dilakukan secara *itqan* (tepat, terarah, jelas dan tuntas).” HR. Thabrani.

Hadis di atas menjelaskan bahwa Allah mencintai orang yang melakukan pekerjaan dengan *itqan* (tepat, terarah, jelas dan tuntas), karena sesuatu yang dilakukan secara *itqan* akan memberikan kebaikan dan memiliki tujuan yang pasti. Untuk itu penting bagi dua lembaga melakukan manajemen pelayanan secara *itqan* agar mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

Masyarakat Guluk-Guluk menilai indikator pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri dari staf dan karyawannya cukup profesional, suasana ruang yang cukup nyaman, ketersediaan fasilitas seperti AC, TV, tempat duduk, pelayanan yang cukup cepat dan tepat serta ditambah dengan adanya sistem *mobile* yang dapat di download di *playstore* sehingga memudahkan masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat atau nasabah. Hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan suatu pelayanan adalah mendengar keluhan nasabah dan berusaha untuk memecahkan berbagai masalah yang ada.

Setelah melakukan penelitian di BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT sidogiri serta melakukan wawancara kepada kepala/ketua masing-masing lembaga, peneliti dapat memperoleh perbedaan dan persamaan manajemen pelayanan antara keduanya. Manajemen pelayanan yang diberikan sangat memuaskan dan bagus. Masyarakat merasa senang dengan adanya lembaga



Selain kejujuran, petugas juga harus handal dalam melayani nasabah, oleh karena itu pada saat perekrutan nasabah harus melalui tes terlebih dahulu, setelah terpilih menjadi karyawan, mereka mengikuti pelatihan dan seminar-seminar guna mempertajam pengetahuan dan mampu menerapkan pelayanan yang handal.

## **2. Analisis Aspek-Aspek Pelayanan BMT UGT Sidogiri**

BMT UGT Sidogiri telah menerapkan lima aspek pelayanan. Mereka terus berusaha memberikan pelayanan yang prima demi kepuasan masyarakat. BMT Tidak pernah merasa bersaing dengan lembaga lainnya. Mereka memberi hak sepenuhnya kepada nasabah untuk melakukan transaksi di manapun yang mereka senangi. Pihak BMT berusaha untuk selalu menepati janji walaupun sesibuk apapun. Dan berusaha memberikan kepercayaan kepada nasabah. “Penilaian nasabah tentang BMT tentunya akan berbeda-beda antara yang satu dengan yang lain, namun dari beberapa keluhan yang sampaikan kepada BMT akan diterima dan akan diusahakan untuk diperbaiki. Dan alhamdulillah nasabah masih mempunyai kepercayaan kepada BMT. Kami hanya berusaha ikhlas dan bertanggung jawab”. Tegur bapak Khatim selaku ketua BMT UGT Sidogiri Cabang Ganding.

Pihak BMT telah berusaha melakukan/menerapkan hal terbaik sesuai SOP demi kepuasan masyarakat. Salah satu daya tanggap pihak BMT terhadap kebutuhan masyarakat adalah adanya penerapan sistem jemput bola. Selain daya tanggap, Jaminan kepercayaan sangat penting dalam melakukan transaksi, pihak BMT maupun nasabah sama-sama saling percaya sehingga transaksi

dapat dilakukan dengan nyaman tanpa ada halangan maupun kecurigaan diantara kedua belah pihak.

Karyawan BMT yang direkrut harus mampu menguasai semua produk, artinya mempunyai pengetahuan yang tinggi sehingga mereka mampu menguasai semua pengetahuan yang ada demi membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah. Untuk itu dalam melakukan perekrutan ada 3 tahap yang harus dilalui diantaranya magang 4 bulan, trainer satu setengah bulan, dan tahap paling akhir adalah uji coba selama satu bulan, apabila cocok maka bisa direkrut menjadi karyawan BMT.

Pelayanan prima yang diberikan karyawan kepada nasabah akan memberikan dampak positif terhadap perolehan laba di BMT. “sempat BMT mengalami penurunan dari pihak nasabah, namun alhamdulillah sekarang kembali meningkat berkat peningkatan pelayanan yang kami terapkan dan komunikasi yang lebih baik kepada masyarakat.

BMT juga berupaya memberikan hal yang menarik yaitu dari segi penampilan. Dengan penampilan yang berbeda ini berharap dapat menarik perhatian masyarakat. “Kami di sini menyesuaikan dengan keadaan lingkungan. Karena keadaan lingkungan yang nuansa santri maka kami berusaha menyesuaikannya. Tidak semua karyawan menggunakan sarung di BMT, kalau di surabaya mereka menggunakan celana sebagaimana mestinya. Namun kami di sini mewajibkan kepada semua karyawan untuk tampil sebagaimana para santri sehingga mampu menambah kepercayaan masyarakat”. Kata bapak Khatim.

Dalam wawancara dengan bapak Khatim beliau juga menyampaikan bahwa di BMT sempat banyak kehilangan nasabah, karena mereka memilih lembaga lain. Namun setelah satu tahun berlalu, nasabah itu kembali melakukan transaksi di BMT dan nasabah bertambah banyak. Nasabah tersebut lebih memilih BMT karena dari segi pelayanannya yang ramah dan bagus.

Sebagai karyawan BMT maka perlu menerapkan perilaku jujur, handal dan dapat dipercaya, memegang teguh dan selalu menepati janji, tetap bekerja baik walaupun dengan pengawasan minimal, serta mematuhi dan menjalankan aturan, juga etika secara islami.

### **C. Analisis Komparasi Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk terhadap Manajemen Pelayanan di Lembaga Perbankan Syariah dan Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank**

BPRS dan BMT merupakan dua lembaga syariah yang saat ini banyak diminati oleh kalangan masyarakat Guluk-Guluk. Keduanya berada di lokasi yang berbeda namun sangat strategis/mudah di jangkau oleh kalangan masyarakat. Dalam hal manajemen pelayanan antara BMT dan BPRS keduanya secara umum masih memiliki beberapa kesamaan akan tetapi juga terdapat perbedaan yang terlihat diantara keduanya. Untuk dapat lebih jelasnya memahami perbandingan manajemen pelayanan syariah akan di paparkan berikut ini tentang perbedaan dan persamaannya.

Persepsi masyarakat tentang manajemen pelayanan yang ada di perbankan syariah menyatakan bahwa telah memberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan ketentuan dan syarat yang berlaku. Pelayanan yang baik harus memenuhi 5 faktor dalam manajemen pelayanan.



Faktor pertama dalam manajemen pelayanan adalah *reliability* atau kehandalan. Kehandalan merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, tepat, cepat akurat, dan terpercaya. Setelah melakukan wawancara kepada masyarakat Guluk-Guluk, BPRS dan BMT UGT Sidogiri telah memenuhi kriteria pertama. Manajemen pelayanan yang diberikan cukup bagus dan mendapatkan respon positif dari masyarakat, masyarakat merasa puas dan senang dengan manajemen pelayanannya. Para petugas atau karyawan BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri telah melakukan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat Guluk-Guluk. Kedua lembaga telah memiliki petugas yang benar-benar handal dalam melayani nasabah. Kehandalan tersebut dapat dilihat dari kemampuan para petugas dalam melayani nasabah yang datang. Para petugas tersebut telah melalui beberapa proses untuk bisa menjadi petugas yang handal. Diantara proses tersebut adalah saat perekrutan karyawan.

Sedangkan faktor kedua adalah *tangibles* atau bukti fisik, merupakan manajemen pelayanan yang tampak dari luar terdiri dari pelayanan yang diberikan oleh CS (sikap dan penampilan karyawan), keadaan lokasi, luas parkir, ruang dan fasilitas yang disediakan. Hasil wawancara dengan masyarakat menyatakan bahwa lokasi kedua lembaga sangat strategis dan mudah di jangkau oleh masyarakat. Dari beberapa pendapat masyarakat masih ada beberapa sarana dan prasana yang belum lengkap di lembaga BPRS maupun lembaga BMT UGT Sidogiri. Masih terdapat keluhan dari segi tangibles seperti tempat parkir, ruangan yang kurang

lebar, adanya barang-barang atau alat yang tidak layak pakai, sehingga membuat kurang nyaman terhadap masyarakat.

Faktor ketiga yaitu daya tanggap atau *responseveness*. Daya tanggap yang dimaksudkan dalam pembahasan ini adalah daya tanggap karyawan untuk membantu nasabah atau masyarakat dalam memberikan pelayanan secara jelas dan cepat. Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat Guluk-Guluk menilai daya tanggap yang diberikan oleh BPRS dan BMT cukup baik, mereka melayani secara jelas dan cepat terhadap nasabah.

Faktor keempat yaitu jaminan. Jaminan ini terdiri dari pengetahuan, sikap, dan kemampuan karyawan untuk meningkatkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. BPRS dan BMT telah memberikan kepercayaan kepada nasabah dan nasabah pun percaya kepada para karyawan. Setiap lembaga telah mempunyai aturan atau pedoman dalam menjaga kerahasiaan nasabah, situasi lingkungan yang aman, dan sikap karyawan yang ramah.

Faktor kelima adalah adanya *empathy*. Empati ini meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan (relasi), adanya komunikasi yang baik, serta berupaya untuk memahami keinginan konsumen. BMT menurut masyarakat memiliki empati yang sangat bagus karena mereka memahami kebutuhan masyarakat seperti keinginan masyarakat untuk bisa melakukan transaksi yang mudah tanpa berbelit-belit. Dan mereka juga mampu memberikan penjelasan sehingga nasabah menjadi paham akan apa yang tidak mereka ketahui sebelumnya.

Pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap Manajemen pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) ini akan berpengaruh positif

terhadap kepuasan nasabah. Nasabah yang merasa puas dengan pelayanan tersebut akan memberikan perasaan senang sehingga dapat dipastikan nasabah akan kembali melakukan transaksi di lembaga yang mereka anggap bagus dalam melakukan pelayanan.

Manajemen pelayanan merupakan salah satu hal yang penting dan menjadi syarat kesuksesan dalam industri jasa, salah satu diantaranya BPRS dan BMT. Memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah merupakan salah satu upaya memikat perhatian calon nasabah. Setiap nasabah sangat mengharapkan pelayanan yang maksimal dan profesional. Masyarakat atau nasabah akan memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan yang baik maupun yang buruk. Kualitas layanan yang memuaskan akan memberikan dampak positif terhadap lembaga yang menerapkan, begitu pula sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan buruk maka akan mengecewakan nasabah sehingga mengurangi minat kepada untuk kembali melakukan transaksi di perusahaan tersebut. Oleh sebab itu pelayanan lima dimensi perlu diterapkan demi memenuhi keinginan masyarakat terhadap pelayanan yang baik.

Adapun tujuan lembaga perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah menerapkan manajemen pelayanan adalah untuk menyenangkan orang lain/nasabah, membina dan menjaga hubungan baik dengan nasabah dan berusaha untuk menarik nasabah dengan memaksimalkan manajemen pelayanan yang diberikan.

Semakin baik pelayanan dari lima dimensi (kehandalan, daya tanggap, bukti fisik, empati dan jaminan) akan memberikan dampak positif





Petugas atau karyawan lembaga perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah non-bank telah mampu menjaga sikap dan perilaku ketika sedang berhadapan dengan masyarakat atau nasabah. Diantara tatacara bersikap dan berperilaku tersebut adalah jujur dalam bertindak dan bersikap, rajin, tepat waktu, dan tidak pemalas, muarah senyum, lemah lembut dan ramah tamah, memiliki sopan santun, betutur kata dan hormat dan tindakan positif lainnya.

Selain sikap dan perilaku, penampilan juga harus mendapat perhatian oleh pihak karyawan atau petugas . penampilan merupakan hal pertama yang dilihat oleh nasabah. Penampilan yang baik dan menarik akan memberikan kesan yang baik pula kepada nasabah. Maksud dari penampilan yang baik itu adalah yang wajar, wajar yang dimaksud adalah bersikap dan bertindak yang tidak dibuat-buat, penampilan rapi, serasi, bersih dan tidak menggunakan aksesoris ataupun make up yang berlebihan, selalu mengucapkan salam ketika bertemu maupun akan berpisah dengan nasabah, lemah lembut dan siap membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhannya.

Cara berpakaian yang baik pada umumnya adalah yang menggunakan pakaian dinas, menggunakan celana gelap , memasukkan baju ke dalam celana agar terlihat rapi, menggunakan tanda pengenal dan menggunakan kaos kaki serta sepatu dan tidak diperkenankan memakai sandal. Namun di lembaga BMT menyesuaikan dengan keadaan lingkungan sekitar yaitu berada dalam lingkup pesantren sehingga mereka tidak memakai baju dinas berupa celana dan baju yang dimasukkan ke dalam celana, tetapi mereka menggunakan seragam yang berupa kopiah, kemeja dan sarung serta memakai sandal. Menurut para karyawan BMT

