

- ✓ Sebelah Barat : Desa Pordepor
- ✓ Sebelah Timur : Desa Ketawang Laok

2. Keadaan Penduduk Desa Guluk-Guluk

Total jumlah penduduk Desa Guluk-Guluk adalah 13.295 (*tiga belas ribu dua ratus sembilan puluh lima jiwa*). Dengan jumlah laki-laki 6550 jiwa dan jumlah perempuan 6745 jiwa.² Mayoritas penduduk Guluk-Guluk beragama Islam dengan berbagai macam profesi. Berikut ini adalah data pekerjaan masyarakat/penduduk Guluk-Guluk:

Tabel 3.1
Data Pekerjaan Masyarakat Guluk-Guluk

No.	Nama Profesi	Jumlah
1	Petani	55%
2	Pedagang	15%
3	Sopir	4%
4	Pengrajin mebel	2%
5	Pegawai swasta	5%
6	Pegawai negeri	4%
7	Guru	5%
8	Buruh	10%

Sumber : Data primer diolah 2017

Dilihat dari data di atas, mayoritas masyarakat Guluk-Guluk adalah petani yang menggantungkan penghasilannya pada cocok tanam, kemudian di susul pedagang, buruh, pegawai swasta, guru, sopir, pegawai negeri. Adapun potensi tanah Desa Guluk-Guluk adalah mayoritas jagung dan tembakau yang memang menjadi andalan mereka dalam bermata pencaharian sehari-hari untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka masing-masing. Selain

² Sumber Data Laporan Register Desa Bulan Mei 2016.

itu juga penduduk menanam umbi-umbian dan kacang-kacangan, seperti talas, singkong, kacang tanah, kacang panjang, ketela dan yang lainnya.

Masyarakat desa Guluk-Guluk mempunyai tingkat pendidikan yang beragam, diantaranya yaitu lulusan TK, SD/MI, SLTP/SMP/MTs, SLTA/SMA/MA, Sarjana mulai dari S1 sampai S3, pondok pesantren, dan sekolah keagamaan atau diniyah.

Masyarakat Guluk-guluk memiliki beberapa ulama dan tokoh masyarakat yang sangat disegani. Salah satu kyai besar tersebut bertempat tinggal di Annuqayah diantaranya di latee, sabajarin, patapan. Diantara nama-nama para kyai besar Annuqayah yaitu K. H. Abdul Basit Bahar, K.H. Basyir, K. Tsabit, K.H. Mahfudz Husaini dan yang lainnya. Guluk-Guluk, juga memiliki beberapa tempat ibadah seperti masjid dan mushalla dengan jumlah masjid sebanyak 7 dan mushalla sebanyak 28.³

B. Profil Perbankan Syariah (BPRS Bhakti Sumekar) Guluk-Guluk⁴

1. Sejarah BPRS Bhakti Sumekar

Dikeluarkannya Undang-Undang No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah No. 25 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai daerah otonom, maka kewenangan otonom saat ini telah diserahkan kepada daerah. Kewenangan tersebut mencakup penanganan segala urusan rumah tangga daerah sebagai lembaga berikut perangkatnya.

³ Bapak Sirat (Modin Guluk-Guluk), *Wawancara*, Guluk-Guluk, 10 Mei 2017.

⁴ Laporan Tahunan PT. BPRS Bhakti Sumekar, Tahun 2016.

Serta untuk meningkatkan dan mendayagunakan potensi ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan pendapatan Asli Daerah (PAD), Pemerintah Kabupaten Sumenep sangat memerlukan peran lembaga keuangan yang diharapkan dapat memenuhi tujuan tersebut. Dimana pada gilirannya Lembaga Keuangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan dan mendayagunakan perekonomian daerah guna mencapai kesejahteraan masyarakat daerah secara merata.

Bentuk lembaga keuangan yang sesuai dengan kondisi daerah Sumenep yang sangat ideal adalah Lembaga Keuangan Mikro, dalam hal ini adalah Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS).

Untuk memenuhi maksud dan tujuan tersebut diatas Pemerintah Kabupaten Sumenep melakukan akuisisi Bank Perkreditan Rakyat yang berdomosili di Sidoarjo yaitu PT.BPR DANA MERAPI untuk kemudian direlokasi ke Kabupaten Sumenep.

Untuk melakukan akuisisi terhadap PT. BPR Dana Merapi Pemkab Sumenep membuat Memorandum of Understanding (MOU) dan Surat Perjanjian Kerja Sama Pendirian Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS) di Kabupaten Sumenep Nomor 910/608b/435.304/200-1011/BMI/PKS/XII/2001 yang ditandatangani oleh Bupati Sumenep dan PT Bank Syari'ah Muamalat Indonesia, Tbk pada tanggal 27 Desember 2001. Dalam MOU tersebut pihak PT.Bank Muamalat sebagai pelaksana dalam proses pengambilalihan BPR serta bertanggung jawab terhadap pemberian konsultasi untuk perizinan, rekrutmen, pelatihan dan pembinaan.

2. Visi dan Misi BPRS Bhakti Sumekar

a) Visi PT. BPRS Bhakti Sumekar

“Terwujudnya masyarakat yang makin sejahtera dengan dilandasi nilai-nilai agama dan budaya”.

b) Misi PT. BPRS Bhakti Sumekar

1. Intermediasi antar pelaku ekonomi yang berlebih dengan yang kurang dalam permodalan berdasarkan syariah.
2. Membantu melaksanakan pemberdayaan pengusaha ekonomi kecil dan menengah.
3. Mengupayakan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

3. Produk-Produk BPRS Bhakti Sumekar⁵

PT. BPRS Bhakti Sumekar merupakan jenis usaha Lembaga Keuangan Syariah milik Pemerintah Kabupaten Sumenep yang pusatnya berada di Jl. Trunojoyo No. 137, Sumenep 69416. Pada tahun 2016 BPRS Bhakti Sumekar terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi para nasabahnya. Hal ini dibuktikan dengan dikeluarkannya produk-produk baru untuk menaungi seluruh aspek dan kebutuhan masyarakat. Produk yang dikeluarkan selama 2016 adalah:

⁵ Laporan Tahunan PT. BPRS Bhakti Sumekar, Tahun 2016.

1) Produk Pendanaan

a. Tabungan Barokah

Layanan tabungan bagi Masyarakat umum sebagai persiapan masa depan dengan prinsip *wadi'ah* (titipan).

b. Tabungan Simpanan Pelajar iB

Layanan tabungan khusus bagi para pelajar dengan prinsip *wadi'ah* (titipan) yang diterbitkan secara Nasional oleh bank-bank yang berada di Indonesia guna untuk membudayakan menabung sejak dini.

c. Tabungan Qurban

Layanan tabungan bagi masyarakat umum yang berkeinginan untuk persiapan dana Qurban di Hari Raya Iduladha dengan prinsip *Muḍārabah* (bagi hasil).

d. Tabungan Haji

Layanan tabungan untuk membantu masyarakat dalam merencanakan ibadah haji dengan prinsip *wa'diah*.

e. Tabungan Umrah

Layanan tabungan untuk membantu masyarakat umum dalam merencanakan ibadah umrah dengan prinsip *wadi'ah*.

f. Tabungan Hari Raya

Layanan tabungan yang baru dikeluarkan di tahun 2016 ini diperuntukkan bagi masyarakat dalam mempersiapkan dana untuk Hari Raya Idulfitri dengan prinsip *Muḍārabah* (bagi hasil).

g. Deposito *Muḍarabah*

Layanan simpanan berupa deposito berjangka untuk masyarakat umum yang berkeinginan menginvestasikan dana sebagai persiapan jangka panjang dengan prinsip *Muḍarabah* (bagi hasil).

2) Produk Pembiayaan

a. Pembiayaan Serba Guna

Layanan Pembiayaan untuk PNS/karyawan swasta yang memiliki penghasilan tetap dengan menggunakan akad *Murābahah* (jual beli) untuk melakukan pembelian barang berbagai keperluan nasabah.

b. Pembiayaan Kendaraan

Layanan pembiayaan bagi PNS/karyawan swasta, atau institusi yang sepakat mengadakan perjanjian kerjasama untuk pembelian kendaraan roda dua atau sepeda angin.

c. Pembiayaan Modal Kerja UMKM

Layanan pembiayaan modal kerja atau investasi untuk perorangan yang memiliki usaha kecil menengah dengan akad *murābahah* (jual beli) atau *muḍārabah* (bagi hasil).

d. Pembiayaan talangan Haji

Layanan pembiayaan talangan untuk pendaftaran haji untuk membantu anda merencanakan ibadah haji menjadi lebih mudah.

e. Pembiayaan Talangan Umrah

Layanan pembiayaan talangan umrah untuk membantu anda dalam mewujudkan niat dan impian beribadah umrah.

f. Pembiayaan *Rahn* – Emas

Layanan pembiayaan menggunakan prinsip syariah Ar *Rahn* dengan jaminan berupa emas yang nantinya emas yang menjadi agunan disimpan dan dipelihara oleh Bank selama jangka waktu tertentu dengan membayar biaya pemeliharaan atas emas yang dijaminkan.

g. Pembiayaan Pensiunan

Layanan pembiayaan yang diberikan kepada para pensiunan atau pegawai yang akan pensiun atau janda pensiun dan telah memperoleh SK pensiun.

h. Pembiayaan *Al Qordul Hasan*

Layanan pembiayaan kebajikan untuk usaha mikro tanpa menggunakan agunan serta tanpa beban margin atau bagi hasil.

i. Pembiayaan Elektronik

Layanan pembiayaan bagi PNS, karyawan swasta atau institusi yang mengadakan kesepakatan perjanjian kerja sama untuk hal pembelian barang-barang elektronik sehingga membantu dalam kehidupan sehari-hari.

j. Pembiayaan Kepemilikan Rumah

Layanan pembiayaan bagi PNS, Karyawan Swasta yang berpenghasilan tetap dengan menggunakan akad *Murābahah* (jual beli) untuk hal kepemilikan rumah.

k. Pembiayaan Pusing iB

Layanan pembiayaan modal kerja tanpa pengenaan margin yang akan diberikan kepada masyarakat yang memiliki usaha berskala kecil /Mikro dan atau kepada masyarakat yang akan memulai usaha baru dengan pola kemitraan antara PT. BPRS Bhakti Sumekar, Badan Amil Zakat, DISPERINDAG (Dinas Perindustrian dan Perdagangan) dan Dinas Koperasi Kab. Sumenep.

l. Pembiayaan Sadar Bersih

Layanan pembiayaan diperuntukkan bagi masyarakat yang membutuhkan sanitasi dan pengairan yang baik sehingga menjadikan keluarga yang sehat dengan menggunakan akad *murābahah* (jual beli) dan berkerjasama dengan pihak water.org.

m. Pembiayaan Kepemilikan Emas

Layanan pembiayaan bagi masyarakat yang ingin berinvestasi dalam hal kepemilikan emas dengan menggunakan akad *murābahah* (jual beli).

n. Pembiayaan *Linkage* UMKM Primer

Layanan pembiayaan modal kerja atau investasi untuk perorangan yang memiliki usaha kecil menengah yang lebih di khususkan Golongan Usaha yang mengambil bahan baku dari alam menjadi barang jadi (Industri, Peternakan, dll).

3) Produk Layanan

a. Jasa Kiriman Uang

Layanan jasa transfer uang valuta rupiah antar Bank baik dalam satu kota maupun dalam kota yang berbeda.

b. Pembayaran Gaji/Insentif bagi PNS/Karyawan Swasta/Guru

Layanan untuk pembayaran gaji karyawan yang bekerja pada institusi/perusahaan nasabah.

C. Profil Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank (BMT UGT Sidogiri)⁶

1. Sejarah BMT UGT Sidogiri

Sejarah berdirinya KPSP BMT UGT Sidogiri (Koperasi Simpan Pinjam Syariah Baitul Maal wat Tamwil Usaha gabungan Terpadu Sidogiri) tidak dapat dilepaskan dari sejarah berdirinya Koperasi BMT MMU Sidogiri pada tanggal 17 Juli 1997. Koperasi BMT MMU semula berupa koperasi primer kabupaten lalu alih bina menjadi koperasi primer provinsi pada tahun 2009 dengan nama Koperasi BMT Masalah Jawa Timur dengan badan hukum nomor 608/BH/KWK.13/IX/1997 diubah dengan Perubahan Anggaran Dana (PAD): P2T/4/09.02//01/X/2013.

Pendirian Koperasi BMT Masalah disebabkan kepribadian atas apa yang dihadapi oleh masyarakat sekitar PPS yang terbelit hutang pada rentenir dengan sistem yang tidak sesuai syariah Islam dan bunga yang mencekik

⁶ Laporan Tahunan BMT UGT Sidogiri, Tahun 2016.

sehingga sangat membebani masyarakat. Sebelum krisis ekonomi, K.H. Nawawi Thoyyib (almarhum) yang kala itu menjabat sebagai ketua pengurus PPS sudah mengingatkan kepada para pengurus BMT untuk membantu masyarakat sekitar agar terbebas dari *ribā*.

Pada awal berdirinya Koperasi BMT Masalah modalnya hanya bonek (bondho nekat) karena modal finansialnya terbatas, SDM yang kurang mumpuni, dan fasilitas yang masih serba minim. Namun karena memiliki misi mulia untuk membebaskan masyarakat dari jeratan *ribā*. Koperasi BMT Masalah dapat berkembang dengan pesat.

Selanjutnya keberhasilan Koperasi BMT Masalah mendorong beberapa orang yang berada dalam satu kegiatan Urusan Guru Tugas Pondok Pesantren Sidogiri, sekarang diubah menjadi Tugas Mengajar Tugas Belajar (TM-TB PPS) yang di dalamnya terdapat orang-orang yang berprofesi sebagai guru dan pimpinan madrasah, alumni Pondok Pesantren Sidogiri Pasuruan dan para simpatisan yang menyebar di wilayah Jawa Timur untuk mendirikan BMT yang memiliki jangkauan wilayah yang lebih luas. Untuk itu, mereka mendirikan KSPS BMT UGT Sidogiri.

Koperasi BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri disingkat “Koperasi BMT UGT Sidogiri” mulai beroperasi pada tanggal 5 Rabiul Awal 1421 H atau 6 Juni 2000 M. di Surabaya dan kemudian mendapatkan badan Hukum Koperasi dari Kanwil Dinas Koperasi PK dan M Propinsi Jawa Timur dengan SK Nomor: 09/BH/KWK.13/VII/2000 tertanggal 22 Juli 2000. Kemudian pada tanggal 17 Februari 2015 diadakan Perubahan Anggaran Dasar (PAD) dan alih

bina dari Provinsi Jawa Timur ke Nasional dengan Badan Hukum No. 199/PAD/M.KUMK.2/II/2015

Koperasi BMT UGT Sidogiri membuka beberapa unit pelayanan anggota di kabupaten/kota yang dinilai potensial. Pada saat ini BMT UGT Sidogiri telah berusia 13 tahun dan sudah memiliki 277 Unit Layanan *Baitul Māl wat Tamwil*/Jasa Keuangan Syariah.

2. Visi dan Misi BMT UGT Sidogiri

a) Visi BMT UGT Sidogiri adalah sebagai berikut:

Terwujudnya koperasi BMT sebagai lembaga keuangan syariah yang amanah, profesional dan bermanfaat bagi anggota dan masyarakat.

b) Misi BMT UGT Sidogiri yaitu:

1. Mengembangkan kepedulian sosial.
2. Menjalankan fungsi intermediasi dengan menghimpun dana anggota dan menyalurkan kembali kepada anggota.
3. Membangun kemitraan dengan koperasi BMT lain dan lembaga keuangan baik bank maupun non-bank.
4. Membina ikatan silaturahmi dengan para anggota.
5. Memberdayakan ekonomi anggota dan masyarakat.

3. Produk-Produk BMT UGT Sidogiri

a) **Simpanan**

1. Produk simpanan, tabungan umum syariah yang setoran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai kebutuhan anggota.

2. Tabungan haji, tabungan umum berjangka untuk membantu keinginan anggota melaksanakan ibadah haji.
3. Tabungan umrah, tabungan umum berjangka untuk membantu keinginan anggota melaksanakan ibadah umrah.
4. Tabungan hari raya Idulfitri, tabungan umum berjangka untuk membantu anggota memenuhi kebutuhan hari raya idul fitri.
5. Tabungan pendidikan, tabungan umum berjangka yang diperuntukkan bagi lembaga pendidikan guna menghimpun dana tabungan siswa.
6. Tabungan kurban, tabungan umum berjangka untuk membantu dan memudahkan anggota dalam merencanakan ibadah kurban dan aqiqah.
7. Tabungan tarbiyah, tabungan umum berjangka untuk keperluan pendidikan anak dengan jumlah setoran bulanan tetap installment dan dilengkapi dengan asuransi.
8. Tabungan berjangka, tabungan berjangka yang setoran dan penarikannya berdasarkan jangka waktu tertentu.
9. Tabungan MDA berjangka plus, tabungan berjangka khusus dengan manfaat asuransi santunan kesehatan secara gratis.

b) Tabungan Masa Depan (TAMPAN)

Tabungan umum berjangka untuk membantu merencanakan keuangan masa depan dengan fasilitas gratis perlindungan asuransi.

Akad tabungan:

Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah mudharabah musytarakah. Dengan nisbah 35% anggota 65% BMT. Ada beberapa Pilihan paket untuk tabungan masa depan, yaitu:

1. Paket silver : Rp. 125.000/bulan
2. Paket gold : Rp. 250.000/bulan
3. Paket platinum : Rp. 500.000/bulan
4. Paket diamond : Rp. 1.000.000/bulan

c) Tabungan Tarbiyah

Tabungan umum berjangka untuk mempersiapkan biaya pendidikan anak dengan fasilitas gratis perlindungan asuransi jiwa.

Pilihan paket:

- 1) Paket silver santunan Rp. 10.000.000
- 2) Paket Gold santunan Rp. 25.000.000
- 3) Paket platinum santunan Rp. 50.000.000

D. Aspek-Aspek Manajemen Pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri

Aspek pelayanan lima dimensi yang diterapkan oleh BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri terdapat dalam tabel berikut:

Tabel 3.2
Aspek-Aspek Pelayanan BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri

Manajemen Pelayanan	BPRS Bhakti Sumekar	BMT UGT Sidogiri
<p align="center"><i>Reliability</i> (kehandalan)</p>	<p>a) Memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dengan pelatihan karyawan/petugas Contoh: karyawan yang sudah terpilih diwajibkan mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh BPRS pusat seperti program general banking, service, selling&marketing dan kegiatan-kegiatan lainnya.</p> <p>b) Pelayanan cepat dan tepat. Contoh: CS berupaya melayani sesuai kebutuhan nasabah.</p>	<p>a) Memberikan pelayanan prima dan memuaskan kepada nasabah serta sesuai dengan pelayanan secara islami. Contoh: adanya program dengan istilah jemput bola kepada masyarakat.</p> <p>b) Pelayanan cepat dan tepat. Contoh: CS berusaha secepat mungkin dalam melayani nasabah agar nasabah tidak menunggu terlalu lama.</p>
<p align="center"><i>Responsiveness</i> (daya tanggap)</p>	<p>a) Tanggap terhadap kebutuhan nasabah. Contoh: langsung melayani nasabah yang datang.</p> <p>b) Tepat waktu dalam melayani nasabah, yaitu sesuai jadwal kerja kantor mulai dari jam 08.00-15.00 WIB.</p>	<p>a) Tanggap terhadap kebutuhan nasabah. Contoh: setiap nasabah yang datang langsung disambut dan dilayani sesuai kebutuhan.</p> <p>b) Tepat waktu dalam melayani nasabah, yaitu sesuai jadwal kantor dari jam 08.00-14.00 WIB.</p>
<p align="center"><i>Assurance</i> (jaminan)</p>	<p>a) Mampu menjaga rahasia masyarakat/nasabah baik tentang keuangan maupun lainnya.</p> <p>b) Situasi lingkungan yang aman. Contoh: satpam yang selalu berjaga-jaga di sekitar bank baik di</p>	<p>a) Mampu menjaga rahasia masyarakat/nasabah seperti data keuangan dan lainnya yang dianggap privasi/rahasia.</p> <p>b) Situasi lingkungan yang aman. Contoh: BMT mempunyai pengaman</p>

	<p>dalam maupun di luar ruangan.</p> <p>c) Karyawan bersikap ramah kepada setiap nasabah yang datang. Contoh: menyambut dengan senyum dan bertanya keperluan nasabah datang ke BPRS.</p>	<p>khusus yang bukan satpam namun dipercaya dapat memberikan keamanan di lembaga tersebut.</p> <p>c) Karyawan bersikap ramah kepada setiap nasabah yang datang. Contoh: langsung disambut dengan bertanya kebutuhan masyarakat serta mempersilahkan duduk kepada nasabah.</p>
<i>Empathy</i> (perhatian)	<p>a) Memberikan perhatian lebih kepada nasabah maupun masyarakat. Contoh: mengadakan acara memperkenalkan budaya menabung dari kecil, mengadakan acara JJS (Jalan Jalan Sehat) yang melibatkan nasabah dan masyarakat sekitar.</p> <p>b) Memberikan penjelasan yang jelas kepada nasabah dan sabar dalam melayani nasabah.</p> <p>c) Mampu berkomunikasi dengan baik berbaur dengan masyarakat.</p>	<p>a) Memberikan perhatian lebih kepada nasabah maupun masyarakat. Contoh: pihak BMT berusaha semaksimal mungkin untuk membantu kebutuhan masyarakat khususnya yang berkaitan dengan keuangan.</p> <p>b) Sabar dan berusaha memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh nasabah/masyarakat.</p> <p>c) Mampu berkomunikasi dengan baik dan memiliki sosialisasi yang tinggi dengan masyarakat untuk dapat mengetahui bagaimana kondisi masyarakat.</p>
<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	<p>a) Adanya lahan parkir yang kurang luas sekitar 4x2 meter.</p> <p>b) Kondisi ruang yang nyaman dan bersih.</p> <p>c) Penampilan karyawan rapi dan menarik.</p> <p>d) Sarana dan prasarana cukup lengkap seperti adanya komputer, mesin penghitung</p>	<p>a) Adanya lahan parkir yang cukup luas sekitar 5x3 meter.</p> <p>b) Kondisi ruang yang tidak terlalu sempit dan nyaman.</p> <p>c) Sarana dan prasarana yang masih kurang lengkap seperti belum adanya mesin penghitung uang.</p>

	uang.	d) Berpenampilan berbeda dari lembaga-lembaga lainnya.
--	-------	--

Sumber : Data primer diolah 2017

Berdasarkan wawancara dengan bapak ketua cabang BRRS Bhakti Sumekar Guluk-Guluk, beliau menyampaikan bahwa BPRS telah menerapkan 5 aspek manajemen pelayanan yang terangkum dalam nilai utama perusahaan BPRS Bhakti Sumekar Guluk-Guluk yaitu “BHAkti” sebagai berikut:

a) Berkembang

Dengan etos kerja yang kuat serta memiliki ide kreatif yang tinggi dan pengembangan ke masa yang akan datang, mengantisipasi tantangan dan kesempatan untuk berkembang melakukan inovasi-inovasi.

b) Harmonis

Rasa persaudaraan, Rasa kebersamaan menjadi pedoman hidup. Menjadikan kenyamanan dan kekompakan dalam bermitra.

c) Amanah

Konsisten dan bertindak adil, bersikap tegas dengan rasa tanggung jawab yang besar dengan amanah nasabah.

d) Kepuasan

Memenuhi kebutuhan nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik, dengan tetap memperhatikan kepentingan Perusahaan, dengan dukungan SDM yang terampil, ramah, senang melayani dan didukung teknologi unggul.

e) Transparan

Saling Terbuka demi membangun kepercayaan dan keyakinan dengan menjunjung tinggi pelayanan yang terbaik sehingga terbentuk suasana bersih dan berwibawa.

f) Integritas

Bertaqwa, penuh dedikasi , jujur, selalu menjaga nama baik, serta taat pada Peraturan yang berlaku.⁷

Selain BPRS Bhakti Sumekar, pihak lembaga BMT UGT Sidogiri juga menerapkan aspek lima dimensi. Pengurus akan terus berusaha melakukan perbaikan dan pengembangan secara berkesinambungan pada semua bidang baik organisasi maupun usaha. Untuk menunjang hal tersebut maka anggota koperasi dan penerima amanat perlu memiliki karakter STAF, yaitu Shiddiq (jujur), Tabligh (Transparan), Amanah (dapat dipercaya) dan Fathanah (Profesional).⁸

E. Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk terhadap Manajemen Pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri

Persepsi masyarakat Guluk-Guluk terhadap Manajemen Pelayanan di perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah non-bank adalah sebagai berikut:

⁷ Laporan Tahunan PT. BPRS Bhakti Sumekar, Tahun 2016.

⁸ Wawancara dengan Bapak Khatim (Ketua Cabang BMT), Tanggal 16 Mei 2017.

1) Bapak Fauzan (nasabah BMT dari Guluk-Guluk timur)

Bapak Fauzan mengetahui tentang manajemen pelayanan di BPRS karena pernah mengantar familinya melakukan transaksi di BPRS. Beliau mengatakan bahwa manajemen pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar Guluk-Guluk dan BMT UGT Sidogiri sudah bagus dan memuaskan karena memenuhi standart pelayanan. Bapak Fauzan merasa nyaman dan betah ketika berada di lembaga tersebut. Sebagaimana wawancara dengan bapak Fauzan yang mengatakan “Selain ada AC, tempatnya juga bersih, pegawainya juga ramah dan cepat dalam melayani nasabah. Kekurangannya di BPRS terletak di tempat parkirannya yang kurang lebar, itu saja. Letak perbedaannya antara BMT dan BPRS adalah dari segi pegawainya, pegawai BMT semuanya laki-laki” kata bapak Fauzan.⁹

2) Bapak Zainal Arifin (nasabah BMT dari Guluk-Guluk)

Bapak Zainal memiliki rumah yang dekat dengan BPRS sehingga dapat mengetahui bagaimana manajemen pelayanan di BPRS. Beliau menyampaikan BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri pelayanannya sama-sama bagus. “Saya puas dengan pelayanan yang diberikan” kata bapak Zainal. Untuk tata ruang dan lokasinya sudah strategis sekali, mudah di jangkau. Petugasnya juga cukup ramah dan sopan. adanya BPRS dan BMT ini sangat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. karyawan/petugas BMT cowok semua, mereka melayani nasabah dengan baik, pakaian/seragamnya juga menarik, unik. Biasanya

⁹ Bapak Fauzan, *Wawancara*, Guluk-Guluk, 08 Mei 2017

orang kantor memakai celana, sepatu, tetapi di BMT berpenampilan seperti santri, jadi saya merasa percaya sama karyawan di sana.¹⁰

3) Bapak Moh. Sa'di (nasabah BMT dari Guluk-Guluk Timur)

Bapak Moh. Sa'di yang merupakan nasabah BMT dan juga pernah masuk di BPRS menyampaikan bahwa beliau merasa puas dengan pelayanan yang ada di BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri. Pelayanan yang diberikan cukup baik dan memiliki fasilitas yang cukup lengkap. Selain itu lokasinya yang strategis dekat dari rumahnya, sehingga bisa melakukan transaksi di sana kapan saja seperti menggadaikan emas dan lain sebagainya. Pegawainya baik dan sopan. namun bapak Sa'di pernah mau melakukan pembiayaan di sana, uangnya tidak langsung diterima saat menyerahkan barang itu, tapi harus menunggu terlebih dahulu. Karena pada saat itu beliau butuh uang cepat, tidak jadi melakukan pembiayaan di sana. Cari tempat lain yang bisa cepat dalam memperoleh uang. Untuk BMT UGT Sidogiri sendiri, pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat, diantaranya sabar saat menghadapi nasabah, menggunakan bahasa yang sopan kepada nasabahnya dan meminta maaf apabila nasabah harus menunggu untuk waktu yang lumayan lama. BMT lokasinya juga strategis dekat dengan pasar sehingga akses ke sana cukup mudah. Prosesnya juga mudah.¹¹

¹⁰ Bapak Zainal Arifin, *Wawancara*, Guluk-Guluk, 08 Mei 2017

¹¹ Bapak Moh. Sa'di, *Wawancara*, Guluk-Guluk, 09 Mei 2017

- 4) Siti Ramlah (nasabah dari kedua lembaga BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri)

Tanggapan ibu Siti Ramlah pada saat wawancara tentang manajemen pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri tempatnya enak, lokasinya dekat, ada ruang tunggu juga. Dua-duanya tersedia AC dan TV. Tapi di BPRS kalau lagi banyak nasabah yang datang, ruangnya tidak cukup sehingga sampe tidak ada ruang tunggu dan harus menunggu dengan waktu yang agak lama. Di BMT itu mempunyai budaya sosialisasi dengan masyarakat yang lebih kental, sehingga masyarakat merasa nyaman ben sennang melakukan pembiayaan di tempat tersebut.¹²

- 5) Ibu Siti Maryati (pernah masuk dan melakukan transaksi di lembaga BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT sidogiri)

Menurut Ibu Siti Maryati BPRS Bhakti Sumekar manajemennya bagus, pelayanannya juga ramah dan sopan. namun masih ada hal/kejadian yang kurang dimengerti di lembaga tersebut. Beliau bercerita bahwa uang pinjaman gadai milik temannya tiba-tiba ditambahkan tanpa sepengetahuannya. Sehingga temannya itu merasa bertambah berat beban buat melunasi. “saat teman saya di kasih uang itu diterima saja, tidak bertanya lagi. Dan tidak ada penjelasan juga dari petugasnya itu uang apa, kok bisa seperti itu. Ternyata pinjaman uang gadainya sudah bertambah 100rb lagi pas tanya-tanya ke orang lain. Jadi hal itu sangat disayangkan sekali, padahal BPRS itu sudah bagus dari berbagai hal”. Sedangkan untuk

¹² Ibu Siti Ramlah, *Wawancara*, Guluk-Guluk, 09 Mei 2017.

BMT UGT Sidogiri sendiri memiliki kualitas pelayanan yang bagus juga, para pegawai bersikap ramah dan sopan sehingga walaupun lokasinya ada di daerah Ganding tapi masyarakat Guluk-Guluk banyak yang melakukan transaksi di sana. Banyak yang merasa cocok di BMT.¹³

- 6) Ibu Rukiyah (pernah masuk di kedua lembaga tersebut serta menjadi nasabah di BMT UGT Sidogiri)

Ibu Rukiyah merupakan masyarakat Guluk-Guluk yang menyampaikan bahwa BMT fasilitasnya memang tidak terlalu lengkap, namun pelayanan yang diberikan oleh pihak CS itu baik, tanggap melayani nasabah, membuat ibu Rukiyah merasa nyaman saat melakukan transaksi di sana. Lokasi parkir di BMT menurutnya lumayan luas. sedangkan pendapatnya tentang BPRS diantaranya karena memang dekat rumah, jadi dapat dikatakan lumayan lebih sering ke BPRS. Di sana pelayanannya juga bagus, ruangnya ber AC, ada TV, bersih juga. Untuk lokasi parkirnya di sana masih kurang. Sebenarnya bisa di titip di SMA 3 Annuqayah kalau parkir ekolah itu belum penuh. Namun lebih enak lagi kalau BPRS itu punya ruang yang lebih besar dengan parkir yang cukup lebar pula. Sehingga membuat nasabah merasa lebih nyaman.¹⁴

- 7) Bapak Sudahri (nasabah BMT dari Guluk-Guluk)

Menurut Bapak Sudahri pelayanan yang diberikan oleh BPRS dan BMT UGT Sidogiri sudah baik. CS nya juga menggunakan seragam sesuai ketentuan, rapi, dan juga sopan. Di BMT berpenampilan seperti para

¹³ Ibu Siti Maryati, *Wawancara*, Guluk-Guluk, 10 Mei 2017.

¹⁴ Ibu Rukiyah, *Wawancara*, Guluk-Guluk, 10 Mei 2017

santri/kyai dan sangat antusias sekali saat melayani nasabahnya. Yang memberikan nilai plus bagi nasabah di BPRS yaitu penampilan seperti para santri dan kyai. Sedangkan BPRS berpenampilan layaknya pegawai kantor.¹⁵

- 8) Bapak Fadel (masyarakat Guluk-Guluk yang menjadi nasabah di BMT UGT Sidogiri)

Bapak fadel yang merupakan seorang petani dan menjadi nasabah di BMT UGT Sidogiri mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri cukup bagus, cepat dan tanggap dalam melayani nasabah. Manajemen pelayanan yang ada di BMT maupun BPRS Bhakti Sumekar sudah memuaskan. Kedua lembaga sama-sama berusaha memberikan pelayanan yang sempurna, salah satu diantaranya untuk memudahkan nasabah mengakses perkembangan BMT, pihak BMT telah menyediakan sistem Mobile BMT dan BPRS yang dapat di gunakan di HP. Dilihat dari segi lahan parkir pak Fadel mengatakan BMT mempunyai lahan yang lebih luas daripada di BPRS, beliau juga menuturkan bahwa kalau di BMT tidak ada satpam seperti layaknya di BPRS namun tetap aman.¹⁶

- 9) Masrurah (masyarakat Guluk-Guluk yang pernah masuk di BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri)

Masrurah merupakan nasabah dari lembaga BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri menurutnya manajemen pelayanan yang ada di kedua

¹⁵ Bapak Sudahri, *Wawancara*, Guluk-Guluk, 11 Mei 2017.

¹⁶ Bapak Fadel, *Wawancara*, Guluk-Guluk 11 Mei 2017.

lembaga tersebut nyaman (bagus) karena petugas memberitahukan dan menjelaskan hal hal yang tidak dimengerti olehnya. Rumah masrurah dekat dengan kedua lembaga namun lebih dekat BPRS. Beliau menggadaikan barang karena sedang butuh uang untuk kehidupa rumah tangganya. Masrurah mengatakan bangunan BMT lebih bagus daripada BMT dilihat dari luar. Namun jika dibandingkan dari dalam, lebih bagus BPRS baik dari segi kebersihan, ketersediaan tempat duduk, walaupun sebenarnya di kedua lembaga sama-sama ada AC, dan TV. lain halnya dengan lokasi parkir yang katanya masih kurang lebar dan lebih lebar BMT dari pada BPRS. selain hal diatas masrurah juga berpendapat bahwa dari segi penampilan BPRS dan BMT berbeda. BPRS berpenampilan seperti petugas kantor pada umumnya sedangkan BMT berpenampilan seperti para kyai dan santri memakai sarung, kopiah dan baju lengan panjang seragam. Petugas kedua lembaga langsung tanggap terhadap keluhan dari masyarakat sehingga masyarakat mempercayai bahwa lembaga tersebut dapat dipercaya dari segi keamanan. Pelayanan yang diberikan petugas diantaranya mengucapkan selamat pagi atau salam kepada setiap masyarakat atau nasabah yang datang sambil tersenyum. Pelayanan lain diluar kantor yang diberikan oleh petugas adalah adanya sms yang mengucapkan selamat ulang tahun atau sekedar mengingatkan jatuh tempo barang gadai. Pihak BMT bahkan terkadang mendatangi langsung rumah orang yang menggadaikan barang.¹⁷

¹⁷ Ibu Hj. Masrurah, *Wawancara*, Guluk-Guluk 13 Mei 2017.

10) Anisah (mahasiswa INSTIKA dan pernah bertransaksi di BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri)

Anisah berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan BPRS dan BMT sudah baik, pegawainya ramah, dan cekatan dalam melayani nasabah. Semakin cepat pelayanan yang diberikan maka akan semakin membuat nasabahnya merasa puas". Pelayanan yang diberikan baik dari segi produk, lokasi dan pelayanan CS nya sudah memenuhi kriteria pelayanan yang baik. Di BMT memiliki penampilan yang sedikit berbeda dengan BPRS, mereka menggunakan sarung, dan juga kopiah. Mereka juga tidak memakai sepatu seperti yang di BPRS tetapi memakai sandal dan di kantor mereka melepas alas kaki/sandal. Sedangkan di BPRS Bhakti Sumekar, petugasnya memakai pakaian seragam, sepatu dan celana bagi laki-laki dan bagi petugas perempuan memakai kerudung dan rok. T tutur anisah saat wawancara sedang berlangsung.¹⁸

11) Bapak Hamid (nasabah di BMT UGT Sidogiri)

Bapak Hamid berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan pihak CS maupun pegawai lainnya di BPRS Bhakti Sumekar telah sesuai dengan ketentuan manajemen pelayanan yang berlaku. Para pegawai melayani nasabahnya dengan ramah, sopan, murah senyum, dan penuh tanggung jawab. Untuk lokasi dan tata ruangnya lumayan bagus. Namun lokasi BPRS yang ada di Guluk-Guluk masih kurang luas, karena pada saat nasabah sedang ramai maka membuat ruangan menjadi penuh dan tidak enak dipandang.

¹⁸ Anisah, *Wawancara*, Guluk-Guluk, 13 Mei 2017.

Sedangkan BMT, pelayanan yang diberikan pihak CS maupun pegawai lainnya di BMT UGT Sidogiri sama-sama bersikap ramah, sopan, murah senyum, dan penuh tanggung jawab. “Untuk lokasi dan tata ruangnya lumayan bagus, namun gedung dan fasilitas lainnya kurang terawat”. Keluhan beliau saat wawancara.¹⁹

12) Ibu Nurhayati (nasabah di kedua lembaga BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri) menyampaikan bahwa:

Ibu Nurhayati yang merupakan masyarakat Guluk-Guluk menyampaikan “pelayanannya BPRS dan BMT sudah memuaskan, dari segi penampilan mereka tampak rapi menggunakan pakaian dinas dan juga mereka memberikan pemahaman atas apa yang tidak dipahami oleh nasabahnya”.²⁰

13) Bapak Aliwafa (pernah masuk di BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri)

Bapak Aliwafa menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan pihak BPRS dan BMT UGT Sidogiri sudah sesuai dengan harapan masyarakat, yaitu melayani dengan sabar dan sopan. Namun di BMT masih menggunakan alat/sarana dan prasarana seadanya (sederhana). Bapak Aliwafa sendiri berharap hal-hal yang masih kurang hendaknya perlu ditingkatkan lagi baik dari segi pelayanan BPRS seperti ketanggapan dan kecepatan dalam melayani nasabah agar tidak terjadi antrian panjang yang membuat nasabah merasa malas dan jenuh.²¹

¹⁹ Bapak Hamid, *Wawancara*, Guluk-Guluk, 14 Mei 2017.

²⁰ Ibu Nur Hayati, *Wawancara*, Guluk-Guluk, 15 Mei 2017.

²¹ Bapak Aliwafa, *Wawancara*, Guluk-Guluk, 15 Mei 2017.

14) Maltufah (Nasabah BMT UGT Sidogiri dari Guluk-Guluk Timur)

Manajemen pelayanan di BMT dan BPRS menurut ibu Maltufah dilihat dari pihak CS sangat ramah dan sopan, sehingga membuat nasabah merasa senang dan puas dengan pelayanan tersebut. Namun jika dibandingkan dengan BPRS Bhakti Sumekar, fasilitas yang ada di BMT belum selengkap yang ada di BPRS. Dan alat yang digunakannya pun masih lebih modern dan lebih bagus di BPRS.²²

15) Ilham (pernah masuk di BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri)

Menurut Ilham seorang guru di salah satu madrasah di Guluk-Guluk menyampaikan manajemen pelayanan yang diberikan BMT dan BPRS Bhakti Sumekar keduanya memberikan pelayanan yang cukup memuaskan. BMT mempunyai pelayanan yang sedikit berbeda, para pegawai BMT tidak menggunakan sepatu layaknya pegawai bank, mereka lebih mengutamakan pelayanan prima kepada nasabah daripada penampilannya. Sedangkan BPRS berpenampilan seperti bank-bank lainnya, yaitu memakai seragam lengkap sesuai ketentuan perusahaan. Pendapatnya tentang lokasi parkir masih luas BMT. Namun dari segi bangunan lebih bagus BMT tampak luar, namun tampak dalam lebih modern BPRS. Hal itu tidak mengurangi keinginan nasabah untuk datang ke BMT.²³

16) Bapak Taufiqurrahman (nasabah dari kedua lembaga BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri)

²² Ibu Maltufah, *Wawancara*, Guluk-Guluk, 17 Mei 2017.

²³ Mahsul, *Wawancara*, Guluk-Guluk, 18 Mei 2017.

Hasil catatan wawancara dengan bapak taufiqurrahman menyatakan bahwa pelayanan di BMT dan BPRS cukup bagus dan sangat berpotensi untuk mendapatkan banyak nasabah. Walaupun tempat yang digunakan kecil namun di sana sudah memiliki banyak nasabah. “Saya merasa senang dan merasa terbantu dengan adanya BMT maupun BPRS Bhakti Sumekar”. Jawab beliau saat wawancara sedang berlangsung.²⁴

17) Kamilah (pernah masuk di kedua lembaga BPRS dan BMT UGT Sidogiri)

Manajemen pelayanan yang diberikan oleh pihak BPRS dan BMT menurut Kamilah dilihat dari fasilitas/sarana dan prasarana yang ada di BPRS maupun BMT masih kurang lengkap, tidak seperti di pusat BPRS sumenep. Namun dia mengatakan bahwa di tempat tersebut AC nya nyala membuat nyaman para nasabah. “Kalau di BMT tidak ada security nya namun masih aman karena langsung dipantau oleh karyawan dari dalam dan dipantau pula oleh masyarakat sekitar lingkungan BMT, sedangkan di BPRS ada satpamnya dengan menggunakan seragam dinas sesuai prosedur”. Jawab kamilah saat wawancara.²⁵

18) Bapak Mohammad Faiq (masyarakat Guluk-Guluk yang pernah masuk di kedua lembaga BPRS dan BMT UGT Sidogiri)

Bapak Mohammad Faiq berpendapat bahwa Manajemen Pelayanan yang diberikan BMT dan BPRS cukup bagus, ada AC, TV, tempat duduk yang nyaman, bersih. Petugasnya juga lumayan tanggap saat ada nasabah atau

²⁴ Bapak Taufiqurrahman, *Wawancara*, Guluk-Guluk, 18 Mei 2017.

²⁵ Kamilah, *Wawancara*, Guluk-Guluk, 18 Mei 2017.

orang yang membutuhkan bantuan. Lokasi BMT menurut saya sudah enak karena lokasi parkirnya lebih lebar dibandingkan yang di BPRS. Adanya lembaga BPRS dan BMT ini sangat membantu kepada bapak Faiq selaku petani. Dia mengungkapkan dua lembaga itu sama dalam pelayanan namun lebih senang BMT karena pesertanya seperti santri pondok atau para kyai. Hal itulah yang membuatnya semakin yakin dan percaya melakukan transaksi di sana aman, barang terjamin, dan pelayannya cepat.²⁶

19) Uswatun Hasanah (mahasiswi Instika yang merupakan nasabah BPRS Bhakti Sumekar dan juga BMT UGT Sidogiri)

Uswatun ini merupakan masyarakat Guluk-Guluk yang menjadi nasabah di BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri. Adapun pendapatnya tentang manajemen pelayanan menyatakan bahwa lokasi BMT dan BPRS dekat, namun lebih dekat ke BPRS. BMT menurut saya unik dari segi penampilannya. Penampilannya pakai sarung dan kopiah juga. Tampilan ruangnya memang sederhana jika dibandingkan dengan BPRS yang mempunyai alat-alat cukup lengkap, tapi kan yang terpenting pelayanan saat melayani nasabah, baik atau tidak?, artinya yang diharapkan adalah yang mengerti kepada keadaan nasabahnya, tidak mempersulit nasabah atau orang yang ke sana. Dua lembaga itu sudah melayani nasabah dengan baik dan benar.²⁷

20) Bapak Abdul Mannan (nasabah BPRS)

²⁶ Bapak Mohammad faiq, *Wawancara*, Guluk-Guluk, 19 Mei 2017.

²⁷ Uswatun Hasanah, *Wawancara*, Guluk-Guluk, 19 Mei 2017.

Menurut Bapak Abdul Mannan yang berasal dari Guluk-Guluk ini menyampaikan tentang pelayanan yang di berikan pihak BPRS dan BMT yaitu sudah baik dan memuaskan. Melayani nasabah dengan sabar dan menggunakan bahasa yang halus serta santun. Pelayanannya sangat ramah sekali. Yang membedakan dari dua lembaga tersebut adalah dari segi penampilan, seragam, pegawai dan jam kerjanya. Kedua lembaga sama-sama memiliki pelayanan baik.²⁸

21) Helmah (alumni mahasiswi INSTIKA yang pernah menjadi nasabah di lembaga BPRS dan pernah masuk ke BMT)

Helmah ini adalah temannya Uswatun yang sama-sama masyarakat Guluk-Guluk. Menurutnya manajemen pelayanan BPRS bagus namun tidak seratus persen memuaskan, karena ada dari pihak CS yang kurang komunikasi dan kurang ramah, atau cuek terhadap nasabah yang datang. “seharusnya nasabah dilayani dengan baik. Tapi tidak semua petugasnya cuek, hanya ada salah satu dari CS yang agak cuek dalam melayani nasabahnya” kata helmah saat diwawancara. Dari segi penampilan CS nya menarik/rapi sesuai dengan ajaran Islam. Untuk area parkir BPRS menurut Helmah kurang luas namun penataannya ruangnya bagus, sedangkan di BMT tempat parkir luas, “namun penataan ruang perlu diperhatikan dan gedung yang mulai usang hendaknya dicat agar tidak kelihatan kusam dan enak dipandang mata. Hanya saja itu gak terlalu berpengaruh kalau ke masyarakat, yang penting kan masyarakat dilayani dengan baik dan tentunya mudah tidak berbelit-belit”.

²⁸ Bapak Abdul Mannan, *Wawancara*, Guluk-Guluk, 19 Mei 2017.

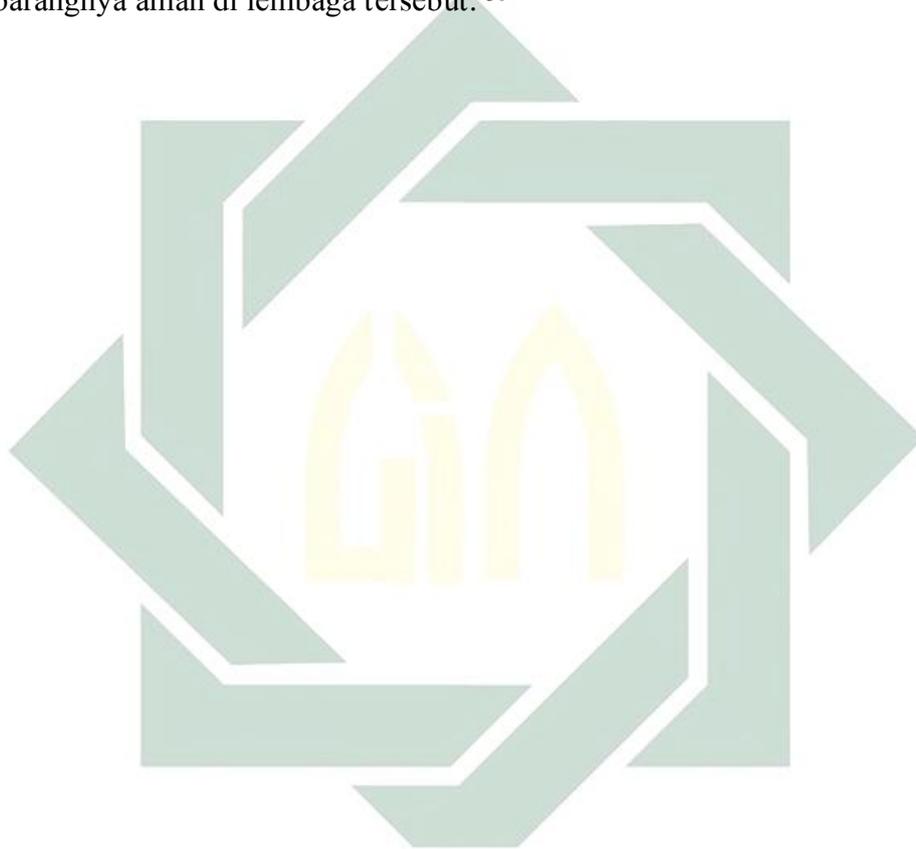
BMT pelayanannya cukup maksimal, mereka melayani nasabah dengan sopan, ramah, dan berpenampilan rapi. Kalau keduanya di bandingkan, dua lembaga itu memiliki kelebihan masing-masing. Misalnya ruangnya kelihatan lebih bersih di BPRS dari pada di BMT, terus alat-alat yang digunakan masih lebih lengkap BPRS, namun yang tidak kalah saing dengan BPRS, BMT itu pelayanannya sangat nyaman dan bagus, memiliki kedekatan dengan masyarakat (komunikasinya bagus dengan masyarakat).²⁹

22) Bapak Taufiq (masyarakat Guluk-Guluk yang pernah masuk di kedua lembaga BPRS Bhakti Sumekar Guluk-Guluk dan BMT UGT Sidogiri)

Bapak Taufiq berkata bahwa manajemen pelayanan yang diberikan oleh pihak BPRS cukup bagus dan memuaskan, petugas memberikan pelayanan yang baik kepada setiap orang yang datang. Begitu pula BMT juga memiliki pelayanan bagus yang dapat dibuktikan dengan sambutan dan pelayanan yang baik kepada nasabah atau orang yang datang ke BMT. Kedua lembaga sama-sama bagus dalam melaksanakan manajemen pelayanan kepada nasabah. Salah satu yang perlu diperhatikan lahan parkir yang ada di BPRS, masih kurang luas. sedangkan di BMT, sejak bangunannya pindah ke utara pasar tempat parkirnya lumayan luas, sebelumnya di BMT juga lahan parkirnya sempit. sedangkan untuk penampilan petugas dari segi pakaian berbeda namun tetap berada dalam ajaran Islam yakni menutup aurat dan rapi. Petugas kedua lembaga memiliki daya tanggap dan perhatian yang berbeda. BPRS memberikan perhatian kepada nasabah lewat sms sedangkan BMT

²⁹ Helmah, *Wawancara*, Guluk-Guluk, 20 Mei 2017.

memberikan perhatian dengan sistem jemput bola kepada nasabah artinya petugas mendatangi rumah nasabah demi memudahkan nasabah. Secara indikator jaminan BPRS dan BMT sama-sama menjamin akan keamanan dan kerahsiaan dari data nasabah. Sehingga masyarakat percaya dan yakin barangnya aman di lembaga tersebut.³⁰



³⁰ Bapak Taufiq, *Wawancara*, Guluk-Guluk, 20 Mei 2017.