

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA  
PADA BMT-UGT SIDOGIRI CABANG MALANG KOTA**

**Bayu Lestiono**

Jutusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN)

Maulana Malik Ibrahim Malang

Jl. Gajayana 50 Malang

**ABSTRACK**

The great amount of new banks and sharia financial institutions will make the harder competition. For some customers, it will make them choose banks more selectively. BMT-UGT Sidogiri of Malang is one of sharia financial cooperation that is located in Malang. In fact, it has members that increase day by day, so that it should give the better service to the members. From the first born on August, 2008 until August 2012, the members are around 2700 people. The demand of excellent and professional service quality in serving the members become an important assessment measure for them to decide where they will save their own money. The quality of service performance to the members describes the situation of sharia financial institution performance and its seriousness in giving service to them. From the demands to the quality of service performance, it will make a case that the members will have a high expectation to the quality of service performance. Because

the service quality in a sharia financial institution is really important, so that the researcher decide to take a title “The Analysis of Service Quality to Increase the Members Quantity in BMT-UGT Sidogiri of Malang” for this thesis.

This research has the goals. Those are to know how good the service quality that is applied by BMT-UGT Sidogiri of Malang and to know how good the service quality that is applied by BMT-UGT Sidogiri of Malang depend on the members’ perceptions by making an interview to the institution branch chief, account officer, and some members. From that explanation, the researcher uses a qualitative research analysis.

The result of this research shows that the service quality; reliability, responsiveness, assurance, empathy, and, tangibles which had been applied by BMT-UGT Sidogiri of Malang had been applied well. It can be seen from the quality application. It has agreed with the standard. Besides, the result show that the members getting more. But, a few of the tangibles become a weakness. The members thought that the service system of BMT-UGT Sidogiri of Malang had been applied well. They also thought that five dimension; reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles had satisfied them. But, in tangibles, the members thought that there should be an improvement.

## **ABSTRAK**

Banyaknya bank-bank dan lembaga keuangan syariah baru akan menjadikan persaingan semakin ketat. Bagi seorang konsumen atau nasabah hal tersebut akan

membuat mereka lebih selektif di dalam memilih bank-bank yang menjamur. BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota merupakan salah satu koperasi jasa keuangan syariah yang ada di Kota Malang. Dengan jumlah anggota yang terus bertambah, tentunya kualitas pelayanan yang diberikan harus memadai. Dari awal berdirinya Agustus 2008 hingga Agustus 2012, anggotanya telah mencapai 2700 lebih. Tuntutan kualitas kinerja pelayanan yang *excellent* dan profesional dalam melayani anggota menjadi ukuran penilaian anggota dalam memutuskan menempatkan dananya di lembaga keuangan syariah. Kualitas kinerja pelayanan bagi anggota menggambarkan keadaan kinerja lembaga keuangan syariah dan keseriusannya dalam memberikan pelayanan kepada anggota. Dari tuntutan-tuntutan terhadap kualitas kinerja pelayanan, tentunya anggota mempunyai ekpektasi atau harapan yang tinggi terhadap kinerja kualitas pelayanan jasa. Melihat pentingnya kualitas pelayanan pada suatu lembaga keuangan syariah peneliti terdorong untuk mengambil judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diterapkan BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota dan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diterapkan BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota berdasarkan persepsi anggota dengan menggunakan analisis kualitatif dengan wawancara kepada kepala cabang intansi, *account officer*, dan beberapa anggota.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan, *tangibles* telah diterapkan dengan baik. Hal

ini ditunjukkan dari penerapan kualitas tersebut sudah sesuai dengan standar, hasilnya jumlah anggota meningkat. Hanya saja, *tangibles* yang sedikit menjadi kekurangan. Anggota menilai sistem pelayanan BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota telah diterapkan dengan baik. Lima dimensi yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* dirasa memuaskan oleh anggota. Namun, pada poin *tangibles* anggota menilai perlu adanya sedikit pembenahan.

### **Pendahuluan**

Upaya intensif pendirian bank syariah di Indonesia dapat ditelusuri jejaknya sejak tahun 1988 di saat pemerintah mengeluarkan paket kebijakan Oktober (Pakto) yang berisi liberalisasi industri perbankan. Para ulama waktu itu telah berusaha untuk mendirikan bank bebas bunga, tapi tidak ada satupun jenis perangkat hukum yang dapat dirujuk kecuali bahwa perbankan dapat saja menetapkan bunga sebesar 0%. Setelah adanya rekomendasi dari lokakarya ulama tentang bunga bank dan perbankan di Cisarua, Bogor tanggal 19-22 Agustus 1990, kemudian diikuti dengan UU No 7 tahun 1992 tentang perbankan, dimana perbankan bagi hasil diakomodasikan, maka Bank Muamalat Indonesia merupakan bank umum syariah pertama yang beroperasi di Indonesia. Pendirian Bank Muamalat ini diikuti oleh pendirian Bank Perkreditan Rakyat Syariah. Namun demikian, adanya kedua jenis bank tersebut belum sanggup menjangkau masyarakat Islam lapisan bawah. Oleh karena itu, maka dibangunlah lembaga-lembaga simpan pinjam yang disebut Baitul Maal wa Tamwil (BMT).

Sejak saat itu perkembangan bank-bank syariah di Indonesia terus semakin pesat dan menjamur. Terlebih lagi setelah ditetapkan UU No. 10/1998 tentang Perubahan UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan UU No. 23/1999 tentang Bank Indonesia, telah memberikan peluang besar untuk pendirian kantor bank syariah baru atau mengkonversi bank konvensional menjadi Bank Syariah.

Dewasa ini di Indonesia telah berdiri beberapa Bank Syariah dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah. Bank Muamalat Indonesia sebagai pionir bank syariah tahun 1992 dan kemudian Bank Syariah Mandiri (1999), selanjutnya kantor cabang syariah Bank IFI, Bank Jabar, Bank BNI, serta 79 Bank Perkreditan Rakyat Syariah. Keberadaan bank-bank syariah di Indonesia ini merupakan angin sejuk bagi masyarakat yang membutuhkan jasa perbankan syariah yang Islam, seperti bagi hasil, jual beli, sewa, sewa beli, dan jasa lainnya.

Dalam keputusan Lokakarya Ulama tentang Reksadana Syariah terhadap pengakuan adanya dua pandangan yang berbeda terhadap bunga bank. Pendapat pertama mengatakan bahwa bunga bank itu riba, dan oleh karena itu hukumnya haram. Sedangkan pandangan kedua berpendapat bunga bank itu bukan riba, oleh karena itu hukumnya halal. Meski diakui oleh lokakarya bahwa pandangan kedua tersebut adalah *rukhsah* (penyimpangan) dari ketentuan baku, namun melihat kenyataan hidup yang ada dan untuk menghindari kesulitan karena sebagian umat Islam terlibat dalam sistem bunga bank, maka hal itu dapat dimungkinkan untuk ditempuh, sepanjang dapat dipastikan adanya kebutuhan umum demi kelanjutan pembangunan nasional, dan secara khusus untuk mempertahankan kehidupan pribadi

pada tingkat kecukupan. Oleh karena itu maka usaha pengembangan perbankan yang sistem operasinya tidak mengenakan bunga (*interest free banking system*) lebih ditujukan kepada pemantapan pengerahan dana pembangunan dari masyarakat yang menganggap bunga bank adalah riba atau meragukan.

Banyaknya bank-bank dan lembaga keuangan syariah baru akan menjadikan persaingan semakin ketat. Bagi seorang konsumen atau nasabah hal tersebut akan membuat mereka lebih selektif di dalam memilih bank-bank yang menjamur.

Lembaga keuangan syariah sebagai sebuah bank pada awal berdirinya mempunyai tujuan untuk bisa bermuamalah dalam bidang ekonomi yang sesuai dengan syariat Islam. Akan tetapi seiring dengan perkembangan zaman, kualitas pelayanan merupakan kunci untuk meningkatkan jumlah nasabah. Meskipun pada mulanya Lembaga Keuangan Syariah ingin mewadahi dan menampung masyarakat yang tidak setuju dengan sistem bunga bank konvensional. Kualitas layanan yang bagus itu bukan lagi sekedar menjadi tujuan, melainkan memang sudah seperti keharusan.

BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota merupakan salah satu koperasi jasa keuangan syariah yang ada di Kota Malang. Dengan jumlah anggota yang terus bertambah, tentunya kualitas pelayanan yang diberikan harus memadai. Dari awal berdirinya Agustus 2008 hingga Agustus 2012, anggotanya telah mencapai 2700 lebih. Tuntutan kualitas kinerja pelayanan yang *excellent* dan profesional dalam melayani anggota menjadi ukuran penilaian anggota dalam memutuskan menempatkan dananya di lembaga keuangan syariah. Kualitas kinerja pelayanan bagi

anggota menggambarkan keadaan kinerja lembaga keuangan syariah dan keseriusannya dalam memberikan pelayanan kepada anggota. Dari tuntutan-tuntutan terhadap kualitas kinerja pelayanan, tentunya anggota mempunyai ekspektasi atau harapan yang tinggi terhadap kinerja kualitas pelayanan jasa.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diterapkan oleh BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota dan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diterapkan oleh BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota berdasarkan persepsi anggota.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan sebagai pendekatan adalah penelitian deskripsi kualitatif. Penelitian ini berusaha menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang yang perilakunya diamati. Peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, data yang dihasilkan bersifat deskriptif, dan analisis data dilakukan secara induktif, serta lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Dalam penelitian kali ini, peneliti bertindak sebagai pengamat penuh, pewawancara dan observator untuk proses penelitian. Peneliti melakukan pengamatan secara langsung untuk melihat kesesuaian teori pemasaran dengan kenyataan yang ada dilapangan. Peneliti secara langsung terjun kelapangan untuk melihat bagaimana aktifitas subjek (perilaku, proses produksi, interaksi dan penerapan strategi) yang

dilakukan dan mencari informasi sebanyak mungkin untuk dijadikan data-data dalam penelitian.

Untuk memperoleh sumber data yang diinginkan peneliti menggunakan bantuan informan. Informan sendiri menurut peneliti dibagi menjadi informan utama dan informan pendukung. Dari pentingnya penggunaan informan, peneliti mengkategorikan informan utama adalah ketua cabang, *account officer*. Sedangkan untuk informan pendukung adalah anggota. Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yang digunakan peneliti adalah metode observasi, metode interview, dan metode dokumentasi.

Teknik yang digunakan penulis dalam menganalisis yang telah diperoleh melalui observasi, interview, dan dokumentasi adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Mendeskripsikan data kualitatif adalah dengan cara menyusun dan mengelompokkan data yang ada, sehingga memberikan gambaran nyata terhadap informan.

### **Penerapan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Jumlah Anggota pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota**

Sejak awal berdirinya, BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota telah menerapkan sistem kualitas pelayanan yang baik. Jika dikaji dalam lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan, *tangibles* hasilnya adalah sebagai berikut:

## 1. Reliabilitas (*Reliability*)

Reliabilitas ini berkaitan dengan kemampuan instansi memberikan layanan yang handal dan akurat.

Dalam transaksi, BMT selalu transparan dengan anggota agar semuanya menjadi jelas dan tak ada yang ditutup-tutupi. Simpanan uang anggota pun dijamin keamanannya karena BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota mendapat sokongan dari BMT Sidogiri pusat. Hal ini merupakan salah satu bukti mengenai kehandalan BMT. Contoh lain mengenai kehandalan adalah BMT yang selalu siap melayani pengambilan uang dalam jumlah yang banyak tanpa harus menunggu waktu keesokan harinya meski tidak ada pemberitahuan sebelumnya.

Dalam pelayanannya, karyawan-karyawan BMT menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh para anggotanya. Tidak terikat pada bahasa Indonesia yang bisa jadi akan sulit dipahami oleh anggota yang bahasa sehari-harinya adalah bahasa Jawa dan Madura. Sehingga, informasi akan tersampaikan dengan akurat.

## 2. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap ini berkaitan dengan kemampuan para karyawan BMT membantu para anggota dan merespon permintaannya.

Mudah dan ramah adalah beberapa poin pelayanan yang diterapkan oleh BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota. Memberi bantuan menulis slip setoran untuk menabung adalah bentuk respon yang memudahkan bagi anggota yang tidak bisa baca dan tulis.

### 3. Jaminan (*assurance*)

Jaminan ini mengenai perilaku para karyawan BMT yang mampu menumbuhkan kepercayaan para anggota. Jaminan juga berarti bahwa sikap para karyawan BMT selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah anggota.

Kehati-hatian, tidak ceroboh dalam bertindak ketika seorang karyawan memberikan pelayanan kepada anggota. Baik itu dalam ucapan, maupun tindakan. Karena apabila ini terjadi, maka, pengaruhnya akan negatif di mata anggota.

### 4. Empati (*empathy*)

Empati berarti pihak BMT memahami masalah para anggotanya dan bertindak demi kepentingan anggota, serta memberikan perhatian personal.

Salah satu yang menjadi acuan untuk melangkah ke depan adalah dari evaluasi saran dan kritik yang masuk dari anggota. Ada sikap untuk menjadi pendengar yang baik. Hal ini akan menjadikan BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota bisa berkembang lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan.

BMT memberikan pelayanan yang mengedepankan kepentingan anggota dengan megibaratkan anggota adalah raja merupakan salah satu bentuk empati.

### 5. Bukti fisik (*tangibles*)

Bukti fisik berkaitan dengan fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan oleh BMT.

Belum adanya beberapa fasilitas penunjang memang disadari oleh pihak BMT. Untuk ke depannya akan direalisasikan hal tersebut. Karena fasilitas-fasilitas penunjang yang belum ada akan sangat membantu dan menambah kepercayaan para anggota.

Penampilan karyawan BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota sama dengan bank lain pada umumnya. Bisa dikatakan penampilan karyawan sudah layak untuk melakukan aktifitas memberi pelayanan kepada anggota.

Sistem pelayanan yang diberikan oleh BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota kepada anggotanya telah memenuhi kriteria untuk dikatakan bagus. Bagus karena telah terbukti pada jumlah anggota yang setiap tahunnya terus bertambah dan mengalami tren yang positif dari tahun ke tahun. Dari anggota yang telah bergabung dan merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan, maka hal-hal positif tentang BMT akan diceritakan kepada orang lain dan merekomendasikannya.

### **Penerapan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Jumlah Anggota pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota Berdasarkan Persepsi Anggota**

Lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan penilaian atau persepsi anggota BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* telah memenuhi harapan para anggotanya.

Anggota menilai pelayanan yang diberikan sudah bagus dan memuaskan. Namun, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan mengenai *tangibles*/fasilitas-

fasilitas. Sebagian kecil dari anggota yang diwawancara mengatakan fasilitas yang ada di BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota perlu ditingkatkan.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara dengan kepala cabang dan salah satu *account officer*, serta dengan beberapa anggota BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota menunjukkan adanya keselarasan antara apa yang telah diterapkan dan dirasakan oleh anggota.

Data statistik tentang jumlah anggota dari BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota pun menunjukkan tren yang positif. Dari tahun ke tahun jumlah anggota selalu mengalami peningkatan. Ini membuktikan bahwa strategi kualitas pelayanan untuk meningkatkan jumlah anggota yang diterapkan berjalan dengan baik.

### **Kesimpulan**

1. Kualitas pelayanan yang diterapkan oleh BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* telah diterapkan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dari penerapan kualitas tersebut sudah sesuai dengan standar, hasilnya jumlah anggota meningkat. Hanya saja, *tangibles* yang sedikit menjadi kekurangan.
2. Anggota menilai sistem pelayanan BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota telah diterapkan dengan baik. Lima dimensi yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* dirasa memuaskan oleh anggota. Namun, pada poin *tangibles* anggota menilai perlu adanya sedikit pembenahan.

## **Saran**

1. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota dalam pelayanannya beberapa anggota merasa masih kurang puas mengenai fasilitas. Diperlukan perbaikan agar kualitas pelayanannya lebih baik lagi.
2. Adanya komitmen dari pihak BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota untuk memberikan pelayanan yang berkualitas untuk menghindari adanya kekecewaan dari anggota.
3. Melakukan survey secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota sesuai dengan harapan anggota.
4. Karena penelitian terbatas hanya mengkaji kualitas pelayanan pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota, maka disarankan pada penelitian selanjutnya untuk mengembangkan tentang strategi pemasarannya untuk peneliti selanjutnya.