

BAB IV

PAPARAN DAN PEMBAHASAN DATA HASIL PENELITIAN

4.1 Paparan Data Hasil Penelitian

4.1.1 Profil BMT-UGT Sidogiri

Koperasi BMT UGT berada di sebelah barat pondok pesantren sidogiri, berdirilah bangunan megah, berlantai tiga (lantai empat hanya untuk kamar mandi dan internet) di atas tanah yang mempunyai luas tanah 12x25 M. Bangunan tersebut adalah koperasi UGT (Usaha Gabungan Terpadu) Sidogiri dengan biaya 3 miliar. Logo UGT diambilkan dari lafadz Allah yang terbalik. Tujuannya agar seseorang dimanapun ia berada selalu ingat Allah. *Background* hijau yang melingkari logo UGT melambangkan Koperasi UGT adalah koperasi yang 100% berpijakan kepada syariah Islam. Warna Merah UGT melambangkan semangat juang tinggi UGT dalam memelihara *amanah*. Warna putih di luar UGT melambangkan kesucian dan ketransparan UGT untuk mengharap ridha dan barokah dari Allah.

Berusaha berdiri setelah memerangi lintah darat (riba dan rintendir) yang ada di wilayah pasuruan, khususnya di Desa Sidogiri, Maka BMT MMU bermaksud melebarkan sayapnya. BMT MMU melihat komunitas PJGT (Penanggung Jawab Guru Tugas) Sidogiri yang ada di berbagai wilayah mempunyai potensi besar untuk hal tersebut, maka pengurus BMT MMU (Ust. H Mahmud Ali Zain) melobi UGT (Urusan Guru Tugas) Sidogiri untuk di ajak bekerjasama memerangi lintah darat yang ada di Indonesia. Karena UGT merespon baik, segeralah BMT MMU mengadakan

musyawarah dengan beberapa koordinator guru tugas seperti H. Mas'udi Malang, K.H Bahrullah Jember, H. Hisyam Surabaya, dan lain sebagainya. Setelah musyawarah yang berada di belakang daerah tersebut saat ini kantor buletin sidogiri tersebut mencapai final, maka diputuskanlah untuk mendirikan lembaga koperasi yang operasinya berada di luar pasuruan. Dengan visi dan misi mulia, yaitu mempunyai visi membangun dan mengembangkan ekonomi umat dengan landasan syariah Islam dan mewujudkan budaya ta'awun dalam kebaikan dan ketakwaan di bidang sosial ekonomi.

Dan misi menetapkan dan memasyarakatkan syariat Islam dalam aktifitas ekonomi, menanamkan pemahaman bahwa sistem syariah di bidang ekonomi adalah Adil, Mudah dan Maslahah, meningkatkan kesejahteraan umat dan anggota, dan melakukan aktifitas ekonomi dengan budaya STAF (*Shiddiq/jujur, Tabligh/komunikatif, Amanah/dipercaya, Fathonah/profesional*), dicetuskanlah nama BMT-UGT (*Baitul Mal wat Tanwil*-Usaha Gabungan Terpadu) yang sejatinya masih berpijakan kepada UGT (Urusan Guru Tugas) pondok pesantren sidogiri.

Setelah UGT dibentuk dan mulai beroperasi, banyak kritikan-kritikan tak sedap meneror UGT. UGT sadar bahwa sebagian masyarakat masih belum tahu tentang koperasi syariah UGT. Maka langkah pertama UGT adalah segera mengadakan sosialisasi untuk mengenalkan UGT yang sifatnya memberitahukan bahwa UGT 100% syariah. Dan UGT ada tak lain hanya mengajak masyarakat agar hijrah dari ekonomi ribawi menuju ekonomi syar'i demi terciptanya *masalah lil umah*.

Karena sebagian orang ada yang faham dan ada yang tidak. Maka UGT terus mengadakan sosialisasi dan *bahsul masail* (berdialog). Tujuannya agar mereka yang tidak yakin menjadi yakin bahwa UGT berlandaskan syariah dan yang tidak paham menjadi paham. Akhirnya mereka yang yakin dan yang paham segera bergabung menjadi anggota BMT.

Berdirinya BMT itu juga untuk pemberdayaan kepada para alumni pondok pesantren sidogiri. Uniknya para alumni bukan *background* ekonomi, tapi *background* kitap kuning. Maka tingkat SDM mereka terbilang masih belum mumpuni untuk mengelola keuangan.

Tapi kenapa UGT memprioritaskan para alumni? Karena prinsip yang di pegang UGT adalah jujur dan *amanah*. Sedang sifat jujur dan *amanah* tersebut sudah diyakini dimiliki oleh orang jebolan pesantren. Jika prinsip seseorang adalah jujur dan *amanah* meskipun tidak mempunyai kapasitas SDM yang bagus, paling tidak uang tidak akan hilang. Jadi tetap mendapatkan kepercayaan.

Untuk SDM, UGT terus berupaya untuk meningkatkan melalui pelatihan-pelatihan, seperti mendatangkan dari pihak perbankan, dosen, dari praktisi pemerintah untuk membekali pengelola-pengelola UGT. Seperti pelatihan analisa pembiayaan, bagaimana menganalisa seseorang apakah dia layak diberi pembiayaan atau tidak. Pelatihan pengelolaan uang, pelatihan bagaimana penagihan, sekiranya tetap terkesan sopan, pelatihan *service excellent*, bagaimana pelayanan yang bagus kepada masyarakat. Pelatihan akuntansi, pelatihan menganalisa laporan keuangan

apakah aman dan bagaimana kedepannya. Pelatihan strategi pemasaran, karakteristik produk dan cara pengembangannya. Dan lain sebagainya.

Dan sejak pertama koperasi UGT beroperasi, yaitu sejak tanggal 5 *Rabiul Awal* 1421 H/6 Juni 2000 M (beroperasi di Surabaya), Koperasi Sidogiri lambat laun menjadi maju dan berkembang pesat. Mengembangkan dan kemajuan UGT adalah karena dia selalu menjalin mitra dengan lembaga-lembaga lain, seperti: kopontren pondok pesantren sidogiri, koperasi BMT-MMU Sidogiri, Permodalan Nasional Madani (PNM) cabang surabaya, Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah cabang malang, Bank Mandiri (BSM) cabang Sidoarjo, Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah cabang Surabaya, Bank Muamalat Indonesia cabang Surabaya, Bank Bukopin Syariah cabang Surabaya, Asuransi Syariah TAKAFUL cabang Surabaya, STIE (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi) Malangkecewara Malang, UIN (Universitas Islam Negeri) Malang, UNISMA (Universitas Islam Malang) Malang, dan UNIBRAW (Universitas Brawijaya) Malang.

Untuk membuka cabang, UGT menggunakan strategi permintaan. Sekarang UGT sudah memiliki satu unit transfer atau kiriman santri (2007) yang berada di wilayah pasuruan dan 102 unit untuk SPS yang tersebar di berbagai kabupaten dan provinsi di Indonesia. Diantaranya adalah wilayah Surabaya: Surabaya (2000), Sidodadi (2007), Wonokromo (2009), Sawahan (2010), Gubeng (2010). Wilayah Jember: Gebang (2002), Rambipuji (2003), Batu Urip (2006), Balung (2006), Semboro (2007), Kalisat (2007), Umbulsari (2008), Tanggul (2008), Bangsalsari (2009), Wuluhan (2009), Jenggawah (2010), Kencong (2010). Wilayah Probolinggo:

Probolinggo Kota (2003), Bantaran (2004), Kraksaan (2005), Leces (2005), Banyuwangi (2006), Bayeman (2006), Paiton (2007), Wonoasih (2008), Dringu (2010), dan Wonomerto (2010). Wilayah Bangkalan: Bangkalan Kota (2003), Arosbaya (2005), Sepulu (2006), Tanah Merah (2006), Kokop (2006), Kwanyar (2006), Blega (2007), Klampis (2007), Tanjung Bumi (2007), Geger (2009), Labang (2009), Modung (2010), dan Galis (2010). Wilayah Gresik: Bawean (2003). Wilayah Situbondo: Besuki (2003), Panji (2008), Asembagus (2010), dan Panarukan (2010). Wilayah Sampang: Sampang Kota (2005), Banyuwangi (2005), Ketapang (2006), Sokabanah (2008), Camplong (2009), Kedungdung (2009), Robatal (2009), Tambelangan (2010), Torjun (2010), dan Omben (2010). Wilayah Sumenep: Legung (2006), Ganding (2007), Bluto (2008), Lenteng (2009), Dungkek (2009), Sumenep Kota (2009), Prenduan (2009), Rubaru (2010), Kalianget (2010), Manding (2010), Pasongsongan (2010), Ambunten (2010). Wilayah Banyuwangi: Glenmore (2006), Rogojampi (2006), Jajag (2008), Pesanggaran (2009), Sempu (2009), Banyuwangi Kota (2009), Muncar (2010), dan Wongsorejo (2010). Wilayah Pamekasan: Pamekasan Kota (2006), Proppo (2008), Waru (2008), Pakong (2010), dan Tlanakan (2010). Wilayah DKI: Tanjung Priok (2006). Wilayah Malang: Malang Kota (2008), Sitiarjo (2008), Sumber Manjing (2009), Dampit (2009), Wonokerto (2009), Kepanjen (2009), Pagak (2010), Gondanglegi (2010), dan Tirtoyudo (2010). Wilayah Jawa Barat: Sawangan - Depok (2008). Wilayah Sidoarjo: Waru (2009), dan Krian (2010). Wilayah Kediri: Kediri Kota (2009). Wilayah Kalimantan Timur: Balikpapan (2010). Wilayah Kalimantan Tengah: Pangkalanbun (2010) dan Kumai (2010).

Kalimantan Barat: Pontianak (2010), Mempawah (2010), Siantan (2010). Dan kantor kas: Mayangan Probolinggo (2010), dan Kalibaru Banyuwangi (2010).

Produk bagi hasil, UGT selalu berusaha bahwa dengan beroperasi secara syariah, lebih untung, lebih jujur, dan barokah. Hal ini sangat sesuai dengan moto itu sendiri “memelihara *amanah*, meraih barokah.” UGT sering menyampaikan kepada masyarakat bahwa UGT tidak memakai sistem bunga sebagaimana di bank, tapi memakai sistem bagi hasil. Untuk mengenalkan dan memasarkan produknya, maka langkah UGT adalah dengan sering melakukan beberapa seminar. Diantaranya produk yang dimiliki UGT adalah:

Produk pembiayaan yang menggunakan salah satu dari lima akad sebagai berikut: *mudharabah/qirod* (bagi hasil), *musyarakah/syirkah* (penyertaan/join), *murabahah* (jual beli), *bai'bitssamanil ajil* (jual beli), *qord al hasan* (hutang), dan *rahn* (gadai syariah).

Produk tabungan meliputi: *Mudharabah* Umum Peduli Siswa, Idul Fitri, Qurban, Walimah, Ziarah/Wisata, Tabungan Lembaga Pelatihan, *Mudharabah Berjangka* (Deposito), *Haji Al Haromain*, dan Umrah *AL Hasanah*.

Produk jasa atau jasa pelayanan transfer.

Pelayanan transfer merupakan jasa pelayanan pengiriman uang yang diberikan pada masyarakat baik penabung maupun bukan penabung melalui kantor cabang koperasi UGT Sidogiri Unit BMT setempat kepada para santri (*banat/banin*) yang sedang menempuh pelatihan di PPS Sidogiri.

Untuk SHU dana dan laba akhir tahun yang modalnya di dapat dari anggota, diputar lagi sekiranya menghasilkan keuntungan bagi mereka. Keuntungan tersebut tidak semuanya diambil oleh anggota tapi masih di distribusikan untuk pembayaran zakat dan pajak.

Setelah SHU itu di kurangi zakat dan pajak, maka sisinya otomatis menjadi laba secara keseluruhan. Namun hal itu masih dibagi, 5% diberikan kepada anggota. Dan 50% di bagi rata, semisal 5% untuk dana pelatihan, khususnya pelatihan anggota. 15% untuk dana, 5% untuk pondok pesantren Sidogiri, 3% untuk kegiatan IASS (Ikatan Alumni Santri Sidogiri), 3% untuk UGT (Urusan Guru Tugas). Sedang yang 45% di kelola koperasi sendiri jika sewaktu-waktu di gunakan anggota sakit, atau anggota perlu bantuan dialokasikan dari dana sosial sebanyak 4% tersebut. Atau ada proposal yang masuk perbaikan masjid, mushallah, baik di daerah cabang atau yang lainnya. 5% untuk pengelola, 5% untuk pengurus. Sedang yang 20% untuk dana cadangan resiko yang statusnya untuk penguatan permodalan koperasi.

Jadi seumpamanya koperasi itu bermasalah atau punya tanggungan, atau mengalami kerugian, maka dana cadangan itulah yang di jadikan sebagai penutupnya.

Profil instansi/perusahaan:

Nama : BMT-UGT SIDOGIRI
Alamat : Jl. Sidogiri Barat RT 03 RW 02 Kraton Pasuruan 67151
Telepon : (0343) 423521
Fax : (0343) 423571
Sms Center : 085 25 773 1100

Email : bmt_ugt_pusat@yahoo.co.id

Tanggal Berdiri : 5 Rabiul awal 1421 H / 6 Juni 2000

Jumlah Unit : 52 Unit SPS

1 Unit Pertanian

1 Unit Transfer

Wilayah Kerja : Propinsi Jawa Timur

A. Visi dan Misi

Suatu organisasi didalam menjalankan usaha atau kegiatannya baik itu organisasi besar maupun kecil sudah mempunyai tujuan yang jelas, maka segala aktivitas baik di dalam maupun di luar organisasi dapat diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan atau direncanakan terlebih dahulu. Dengan adanya tujuan tersebut, maka dapat dinilai apakah hasil yang dicapai sesuai dengan apa yang diharapkan atau belum. Berdasarkan waktu pencapaiannya, Koperasi BMT-UGT mempunyai:

Visi

- Terbangunnya dan berkembangnya ekonomi umat dengan landasan syariah Islam.
- Terwujudnya budaya *ta'awun* dalam kebaikan dan ketakwaan dibidang sosial ekonomi.

Misi

- Menerapkan dan memasyarakatkan syariat Islam dalam aktifitas ekonomi.
- Menanamkan pemahaman bahwa sistem syariah dibidang ekonomi adalah adil, mudah, dan maslahah.
- Meningkatkan kesejahteraan umat dan anggota.
- Melakukan aktifitas ekonomi dengan budaya STAF (*Shiddiq/jujur, Tabligh/komunikatif, Amanah/dipercaya, Fatonah/profesional*).

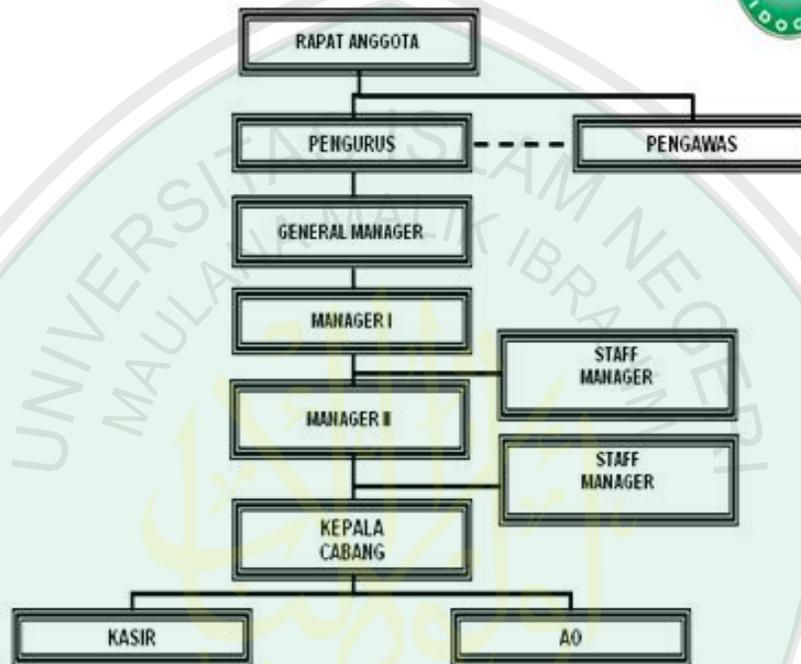
B. Struktur Organisasi Instansi/Perusahaan

1. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi BMT-UGT SIDOGIRI disusun berdasarkan fungsi. Struktur organisasi ini dimaksudkan untuk menggambarkan diagram fungsi-fungsi, bagian-bagian atau jabatan dalam BMT-UGT SIDOGIRI dan menunjukkan garis komando dan susunan komunikasi yang resmi termasuk di dalamnya tugas, wewenang dan tanggung jawab. Struktur organisasi yang dirancang ini merupakan struktur organisasi BMT-UGT SIDOGIRI secara menyeluruh termasuk bagian-bagian yang terdapat di masing-masing unit. Adapun struktur organisasi BMT-UGT SIDOGIRI adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1

STRUKTUR ORGANISASI PUSAT



Sumber: BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota

Gambar 4.2

STRUKTUR ORGANISASI CABANG MALANG KOTA



Sumber: BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota

Tugas dan Wewenang Jabatan.

1. Kepala Cabang

Tugas kepala cabang:

- Memimpin dan mengontrol pelaksanaan operasional cabang.
- Membina, memotivasi dan mengontrol kedisiplinan dan performa kerja bawahannya.
- Melaksanakan pemeriksaan, persetujuan, dan pencairan pembiayaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Mengatur dan menjaga kestabilan sirkulasi keuangan cabang.
- Bertanggung jawab terhadap pencapaian target pendapatan yang telah ditetapkan oleh manager.
- Mempertanggung jawabkan seluruh aktifitas operasional maupun keuangan cabang secara berkala kepada manager.

2. Kasir

Tugas kasir:

- Melayani penyeteran dan penarikan tabungan umum.
- Melayani setoran angsuran pembiayaan.
- Melayani pencairan tabungan berjangka.
- Mencatat setiap transaksi pemasukan atau pengeluaran keuangan cabang.

- Menyusun dan menyerahkan laporan keuangan kepada kepala cabang secara berkala.
- Bertanggung jawab terhadap kesesuaian catatan keuangan dengan jumlah uang
- Melaksanakan dan bertanggung jawab terhadap seluruh tugas yang diberikan oleh atasan.

3. *Customer Service*

Tugas *Customer Service*:

- Melayani pembukaan rekening tabungan umum dan tabungan berjangka.
- Melayani dan menerima pengajuan pembiayaan.
- Memeriksa kelengkapan dokumen administrasi pengajuan pembiayaan.
- Memberikan penjelasan mengenai produk jasa BMT kepada calon anggota yang membutuhkan.
- Melaksanakan dan bertanggung jawab terhadap seluruh tugas yang diberikan oleh atasan.
- Mempertanggung jawabkan seluruh aktifitasnya kepada kepala cabang.

4. *AO (Account Officer)*

Tugas *AO (Account Officer)*:

- Bertanggung jawab terhadap pemasaran produk pembiayaan dan tabungan.

- Bertanggung jawab untuk menjaga hubungan baik dengan anggota.
- Mencari anggota potensial baik untuk tabungan dan pembiayaan.
- Melaksanakan survey dan analisa pengajuan pembiayaan.
- Melaporkan hasil survey dan analisa pengajuan pembiayaan kepada kepala cabang.
- Bertanggung jawab terhadap penagihan pembiayaan.
- Melaksanakan dan bertanggung jawab terhadap seluruh tugas yang diberikan oleh atasan.
- Mempertanggung jawabkan seluruh aktifitasnya kepada kepala cabang.

C. Ruang Lingkup Kegiatan/Usaha dari Instansi/Perusahaan

1. Tabungan:

- Umum syariah: simpanan yang dapat disetor dan diambil sewaktu-waktu dengan menggunakan akad *wadiah yad addlomag/qord* atau *mudharabah mutlaqah*.
- Peduli siswa: layanan penyimpanan dana yang diperuntukkan bagi lembaga pendidikan guna menghimpun dana tabungan siswa dengan akad *wadiah yadh dhomanah*.
- Idul Fitri: simpanan dana dengan akad *wadiah yad adh dhomanah* yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hari raya Idul Fitri.

- Qurban: simpanan dana yang digunakan untuk rencana berkorban dihari raya Idul Adha.
- Walimah: layanan penyimpanan dana yang digunakan untuk melaksanakan walimah.
- Ziarah: tabungan bagi yang berencana menunaikan ibadah ziarah/wisata.
- *Al Haromain*: tabungan bagi yang berencana menunaikan ibadah haji dengan akad *wadiah yad adlamanah*.

2. Pembiayaan:

- *Mudharabah/qirod* (bagi hasil): pembiayaan modal kerja sepenuhnya oleh BMT, sedangkan anggota menyediakan usaha dan manajemennya. Hasil keuntungan akan dibagikan sesuai dengan kesepakatan bersama berdasarkan ketentuan hasil.
- *Musyarakah/syirkah* (penyertaan): pembiayaan berupa sebagian modal yang diberikan kepada anggota dari modal keseluruhan. Masing-masing pihak bekerja dan memiliki hak untuk turut serta mewakili atau menggugurkan haknya dalam manajemen usaha tersebut. Keuntungan dari usaha ini akan dibagi menurut proporsi penyertaan modal sesuai dengan kesepakatan bersama.
- *Murabahah* (jual beli): pembiayaan atas dasar jual beli dimana harga jual didasarkan atas harga asal yang diketahui bersama ditambah keuntungan bagi

BMT. Keuntungan adalah selisih harga jula dengan harga asal yang disepakati bersama.

- *Bai'bitsamanil ajil* (jual beli): pembiayaan dengan sistem jual beli yang dilakukan secara angsuran terhadap pembelian suatu barang. Jumlah kewajiban yang harus dibayar oleh pengguna jasa sebesar jumlah harga barang dan *mark up* yang telah disepakati bersama.

3. Jasa:

- Jasa Pelayanan Transfer

4. Pertanian:

- Biosigi Kompos Aktif
- Biosigi Kultur (Semprot Daun)
- Biosigi Pestisida (Nabati)
- Biosigi Pestisida (Anti Tikus)

D. Jumlah Anggota BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota

BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota berdiri tanggal 20 Agustus 2008.

Saat ini telah memilik 2700 anggota lebih, berikut perinciannya:

Tabel 4.1

Tanggal	Anggota yang bergabung
20 Agustus 2008 – 31 Desember 2008	233
1 Januari 2009 – 31 Desember 2009	420
1 Januari 2010 – 31 Desember 2010	719
1 Januari 2011 – 31 Desember 2011	933
1 Januari 2012 – 31 Agustus 2012	427
Total	2732

Sumber: BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota

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.

4.1.2 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. Achmad Junaidi Nur selaku kepala BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota mengatakan:

“Adanya transparan antara BMT dengan anggota. Meskipun BMT tidak tergabung dalam LPS, kalau ada permasalahan tentang keuangan, ada *back up* dari BMT pusat. Jadi, simpanan uang anggota terjamin keamanannya. Berkaitan dengan LPS sendiri, BMT akan bergerak kearah sana, sudah ada rencana untuk bergabung dengan LPS. Waktu itu ada anggota yang melakukan penarikan uang sejumlah Rp. 107.000.000 tanpa pemberitahuan kalau akan melakukan pengambilan dengan jumlah yang besar, BMT siap melayaninya tanpa harus menunggu keesokan harinya untuk menyediakan uang tersebut.” (hasil wawancara tanggal 17 September 2012)

“Pihak BMT tidak selalu menggunakan bahasa Indonesia. Bahasa yang digunakan adalah bahasa masyarakat, Jawa dan Madura misalnya. Jadi, informasi yang disampaikan bisa lebih mudah dipahami oleh anggota.” (hasil wawancara tanggal 30 Agustus 2012)

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. Achmad Junaidi Nur selaku kepala BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota mengatakan:

“Pelayanan yang kami berikan adalah mudah dan ramah. Mayoritas anggota BMT ini adalah golongan menengah ke bawah, ketika ada anggota yang datang ke kantor ingin menabung dan tidak bisa baca tulis, karyawan siap membantu untuk penulisan slip setoran, tidak dipersulit dan tetap ramah.” (hasil wawancara tanggal 30 Agustus 2012)

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. Achmad Junaidi Nur selaku kepala BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota mengatakan:

“Sisi kehati-hatian sangat diperhatikan, karena menyangkut kepercayaan para anggota.” (hasil wawancara tanggal 30 Agustus 2012)

Kehati-hatian di sini artinya 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.

Di sisi lain, Achmad Zainulloh selaku salah satu *account officer* BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota mengatakan:

”Dalam melayani para anggota harus murah senyum, ramah, sopan santun, *amanah*, jujur, dan tepat janji. Beberapa teknik-teknik tersebut kami peroleh melalui pendidikan yang diberikan oleh BMT pusat yang diadakan hampir setiap sebulan sekali pada awal berdirinya BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota.” (hasil wawancara tanggal 2 September 2012)

Poin-poin di atas merupakan jaminan bagi anggota untuk mendapatkan rasa aman dan nyaman dari pelayanan yang diberikan oleh BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota.

4. Empati (*empathy*)

Empati berarti pihak BMT memahami masalah para anggotanya dan bertindak demi kepentingan anggota, serta memberikan perhatian personal. Achmad Junaidi Nur selaku kepala BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota mengatakan:

“Apapun yang disampaikan oleh anggota akan kami terima dan segera mengevaluasinya sebagai perbaikan untuk ke depannya.” (hasil wawancara tanggal 30 Agustus 2012)

“Diibaratkan anggota itu adalah sebagai raja, apapun yang dibutuhkan oleh anggota, semaksimal mungkin akan kami berikan.” (hasil wawancara tanggal 18 September 2012)

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.

Di sisi lain, Achmad Zainulloh selaku salah satu *account officer* BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota mengatkan:

“Ada anggota yang wataknya keras, ketika komplain terkadang merasa benar sendiri. Menghadapi anggota yang seperti ini, jangan dihadapi dengan watak yang keras juga. Sampaikan dengan cara kekeluargaan. Apa pun yang terbaik akan kami berikan.” (hasil wawancara tanggal 2 September 2012)

Menyampaikan secara kekeluargaan ketika ada anggota yang komplain dan memberikan yang terbaik merupakan wujud dari empati, yang mana anggota merasa sangat diperhatikan. Dalam hal ini, maka muncullah rasa nyaman karena pelayanan yang baik telah diberikan BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota.

5. Bukti fisik (*tangibles*)

Bukti fisik berkaitan dengan fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan oleh BMT. Achmad Junaidi Nur selaku kepala BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota mengatakan:

“Ada beberapa memang yang kurang. Kedepannya akan menambah fasilitas-fasilitas yang belum ada, karena dengan adanya fasilitas-fasilitas yang mumpuni, kepercayaan anggota akan bertambah. Seperti CCTV misalnya yang belum ada. Akan tetapi, penambahan fasilitas-fasilitas dilakukan secara bertahap. Karena apabila dilakukan secara langsung menjadi beban untuk kelangsungan BMT.” (wawancara tanggal 30 Agustus 2012)

“Standar mengenai penampilan karyawan di tiap-tiap cabang berbeda. Kalau di BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota penampilan karyawannya sama seperti bank-bank yang ada pada umumnya.” (hasil wawancara tanggal 17 September 2012)

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.

Di sisi lain, Achmad Zainulloh selaku salah satu *account officer* BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota mengatakan:

“Mengenai fasilitas-fasilitas semuanya sudah cukup. Yang menjadi salah satu kekurangan adalah tiadanya ATM.” (hasil wawancara tanggal 2 September 2012)

Ada beberapa yang menjadi kekurangan dari BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota. Salah satunya adalah tiadanya ATM seperti yang dituturkan oleh salah satu *account officer* BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota.

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. Seperti yang ditunjukkan pada tabel 4.1. 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.

Dapat dilihat dari tabel 4.1, dari 20 Agustus 2008 hingga 31 Agustus 2012 jumlah anggota selalu mengalami tren positif, kecuali dari tahun 2011 ke 2012. Hal ini belum bisa dikatakan jumlah anggota menurun, karena tahun 2012 masih berjalan satu setengah semester, dimana penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2012. Jadi, jumlah total anggota yang telah bergabung di BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota adalah 2732.

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

Di atas telah diuraikan bagaimana BMT memberikan pelayanan kepada anggota mulai dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, hingga *tangibles*. Dalam sub bab ini merupakan penilaian dari beberapa anggota mengenai kualitas pelayanan.

Lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan penilaian atau persepsi anggota BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang. Dari hasil wawancara dengan beberapa anggota, jika dikaji ke dalam lima dimensi kualitas pelayanan jasa, maka hasilnya adalah sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*reliability*)

Reliabilitas ini berkaitan dengan kemampuan instansi memberikan jaminan simpanan uang anggota, keakuratan pencatatan transaksi, dan kecepatan karyawan menyelesaikan transaksi.

Siti Rohmah yang telah menjadi anggota selama kurang lebih dua tahun berpendapat:

“Pelayanan yang diberikan cepat.” (hasil wawancara tanggal 2 September 2012)

Handipatra yang telah menjadi anggota lebih dari dua tahun mengatakan:

“Pelayanannya lancar, tidak pernah ada masalah.” (hasil wawancara tanggal 2 September 2012)

Sulastri yang menjadi anggota hampir dua tahun berpendapat:

“Pelayanan yang diberikan bagus, beda dengan lainnya.” (hasil wawancara tanggal 2 September 2012)

Ismail telah menjadi anggota satu tahun lebih berpendapat:

“Pelayanannya enak, memuaskan.” (hasil wawancara tanggal 2 September 2012)

Rohmat Junaidi adalah salah satu yang telah menjadi anggota selama satu tahun lebih mengatakan:

“Simpanan uang di BMT aman. Pencatatan transaksi akurat. Transaksi normal/tidak lambat”. (hasil wawancara tanggal 18 September 2012)

Khusnul Khotimah telah menjadi anggota lebih dari tiga tahun mengatakan:

“Simpanan uang di BMT aman. Pencatatan transaksi akurat, walaupun ada kesalahan saya langsung mengoreksinya dan bilang ke karyawan. Pelayanan transaksi cepat.

Abdul Rozak merupakan anggota yang bergabung pada awal-awal berdirinya BMT Sidogiri Cabang Malang Kota berpendapat:

“Selama ini tabungan saya di sini aman-aman saja. Pencatatan transaksi akurat. Transaksi cepat, transaksi sekarang langsung keluar slipnya.” (hasil wawancara tanggal 18 September 2012)

Kholil M. S adalah anggota yang telah bergabung lebih dari dua tahun mengatakan:

“Simpanan uang aman. Tidak pernah ada masalah dengan transaksi. Pelayanannya lancar.” (hasil wawancara tanggal 18 September 2012)

2. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap ini berkaitan dengan ketanggapan dan kesediaan karyawan untuk membantu anggota.

Siti Rohmah yang telah menjadi anggota selama kurang lebih dua tahun berpendapat:

“Tanggap ketika dibutuhkan bantuannya.” (hasil wawancara tanggal 2 September 2012)

Handipatra yang telah menjadi anggota lebih dari dua tahun mengatakan:

“Sikap karyawan yang membantu, memuaskan.” (hasil wawancara tanggal 2 September 2012)

Sulastri yang menjadi anggota hampir dua tahun berpendapat:

“Semua karyawan tanggap.” (hasil wawancara tanggal 2 September 2012)

Ismail telah menjadi anggota satu tahun lebih berpendapat:

“Respon cepat ketika dibutuhkan bantuannya.” (hasil wawancara tanggal 2 September 2012)

Rohmat Junaidi adalah salah satu yang telah menjadi anggota selama satu tahun lebih mengatakan:

“Karyawan tanggap dan siap membantu” (hasil wawancara tanggal 18 September 2012)

Khusnul Khotimah telah menjadi anggota lebih dari tiga tahun mengatakan:

“Karyawan tanggap dan juga membantu. Kalau saya tidak bisa datang ke kantor untuk bertransaksi, ada karyawan yang datang ke rumah untuk melakukan transaksi.” (hasil wawancara tanggal 18 September 2012)

Abdul Rozak merupakan anggota yang bergabung pada awal-awal berdirinya BMT Sidogiri Cabang Malang Kota berpendapat:

“Tanggap, tidak ada keluhan sama sekali. Selalu dibantu jika dibutuhkan.” (hasil wawancara tanggal 18 September 2012)

Kholil M. S adalah anggota yang telah bergabung lebih dari dua tahun mengatakan:

“Karyawan tanggap dan membantu.” (hasil wawancara tanggal 18 September 2012)

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.

Siti Rohmah yang telah menjadi anggota selama kurang lebih dua tahun berpendapat:

“Pengetahuan karyawan telah memadai dan sopan” (hasil wawancara tanggal 2 September 2012)

Handipatra yang telah menjadi anggota lebih dari dua tahun mengatakan:

“Karyawan di sini ramah-ramah.” (hasil wawancara tanggal 2 September 2012)

Sulastri yang menjadi anggota hampir dua tahun berpendapat:

“Karyawan BMT ramah-ramah dan sopan.” (hasil wawancara tanggal 2 September 2012)

Ismail telah menjadi anggota satu tahun lebih berpendapat:

“Karyawannya sopan dan ramah.” (hasil wawancara tanggal 2 September 2012)

Rohmat Junaidi adalah salah satu yang telah menjadi anggota selama satu tahun lebih mengatakan:

“Sikapnya baik, bisa dipercaya. Sudah cukup bagus pengetahuan transaksi. Terampil dalam menangani transaksi” (hasil wawancara tanggal 18 September 2012)

Khusnul Khotimah telah menjadi anggota lebih dari tiga tahun mengatakan:

“Sikapnya bisa menumbuhkan kepercayaan kepada anggota. Pengetahuan transaksi bagus. Sudah terampil menangani transaksi. (hasil wawancara tanggal 18 September 2012)

Abdul Rozak merupakan anggota yang bergabung pada awal-awal berdirinya BMT Sidogiri Cabang Malang Kota berpendapat:

“Jelas bisa dipercaya sikap karyawan BMT. Pengetahuan dan keterampilan transaksi bagus.” (hasil wawancara tanggal 18 September 2012)

Kholil M. S adalah anggota yang telah bergabung lebih dari dua tahun mengatakan:

“Sikapnya sudah menunjukkan kalau bisa dipercaya. Pengetahuan dan keterampilan transaksi bagus.” (hasil wawancara tanggal 18 September 2012)

4. Empati (*empathy*)

Empati ini berkaitan dengan tindakan karyawan yang mengedepankan kepentingan anggota dan memberikan perhatian personal.

Siti Rohmah yang telah menjadi anggota selama kurang lebih dua tahun berpendapat:

“Ada perhatian dari karyawan.” (hasil wawancara tanggal 2 September 2012)

Handipatra yang telah menjadi anggota lebih dari dua tahun mengatakan:

“Ada perhatian dari karyawan.” (hasil wawancara tanggal 2 September 2012)

Sulastri yang menjadi anggota hampir dua tahun berpendapat:

“Ada perhatian dari karyawan.” (hasil wawancara tanggal 2 September 2012)

Ismail telah menjadi anggota satu tahun lebih berpendapat:

“Karyawan sangat perhatian kepada anggota.” (hasil wawancara tanggal 2 September 2012)

Rohmat Junaidi adalah salah satu yang telah menjadi anggota selama satu tahun lebih mengatakan:

“Yang saya rasakan selama ini memang ada perhatian dari karyawan.” (hasil wawancara tanggal 18 September 2012)

Khusnul Khotimah telah menjadi anggota lebih dari tiga tahun mengatakan:

“Perhatian, seperti membantu dalam transaksi.” (hasil wawancara tanggal 18 September 2012)

Abdul Rozak merupakan anggota yang bergabung pada awal-awal berdirinya BMT Sidogiri Cabang Malang Kota berpendapat:

“Ada perhatian dari karyawan.” (hasil wawancara tanggal 18 September 2012)

Kholil M. S adalah anggota yang telah bergabung lebih dari dua tahun mengatakan:

“Ada perhatian dari karyawan.” (hasil wawancara tanggal 18 September 2012)

5. Bukti fisik (*tangibles*)

Bukti fisik ini berkaitan dengan fasilitas-fasilitas yang ada di BMT dan penampilan karyawan.

Siti Rohmah yang telah menjadi anggota selama kurang lebih dua tahun berpendapat:

“Penampilan karyawan rapi, murah senyum, kalau cemberut pasti akan ditinggal oleh anggota. Tempat/kantor BMT kurang luas.” (hasil wawancara tanggal 2 September 2012)

Handipatra yang telah menjadi anggota lebih dari dua tahun mengatakan:

“Penampilan karyawan rapi. Fasilitasnya sudah cukup.” (hasil wawancara tanggal 2 September 2012)

Sulastri yang menjadi anggota hampir dua tahun berpendapat:

“Karyawannya ramah-ramah. Fasilitas cukup, tidak ada kekurangan.” (hasil wawancara tanggal 2 September 2012)

Ismail telah menjadi anggota satu tahun lebih berpendapat:

“Penampilannya rapi, profesional. Tidak ada yang kurang dari fasilitas-fasilitasnya.” (hasil wawancara tanggal 2 September 2012)

Rohmat Junaidi adalah salah satu yang telah menjadi anggota selama satu tahun lebih mengatakan:

“Penampilan karyawan cukup rapi. Fasilitas yang ada sudah sesuai.” (hasil wawancara tanggal 18 September 2012)

Khusnul Khotimah telah menjadi anggota lebih dari tiga tahun mengatakan:

“Penampilan karyawan sudah rapi. Fasilitas yang kurang adalah AC, biasanya kalau di kantor-kantor ada AC, di sini belum ada.” (hasil wawancara tanggal 18 September 2012)

Abdul Rozak merupakan anggota yang bergabung pada awal-awal berdirinya BMT Sidogiri Cabang Malang Kota berpendapat:

“Kalau melihat karyawan yang latar belakangnya pondok, penampilan yang seperti ini sudah sangat rapi. Saya rasa fasilitasnya sudah memadai.” (hasil wawancara tanggal 18 September 2012)

Kholil M. S adalah anggota yang telah bergabung lebih dari dua tahun mengatakan:

“Penampilan karyawan rapi. Fasilitas sudah cukup.” (hasil wawancara tanggal 18 September 2012)

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan oleh BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota telah memenuhi harapan para anggotanya.

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan pada 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 tersenut sudah sesuai dengan standar dan penilaian anggota.

Bahkan pelayanan-pelayanan yang ada di luar standar pun diterapkan dengan baik. Seperti yang telah dipaparkan pada sub bab sebelumnya, mengenai penggunaan bahasa BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota tidak terpaku menggunakan bahasa Indonesia, tetapi menyesuaikan dengan anggota yang mayoritas menggunakan bahasa Jawa dan Madura dalam kesehariannya.

Data-data yang diperoleh dari hasil wawancara dari beberapa anggota pun mendapat tanggapan yang positif. 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 diwawancarai mengatakan fasilitas yang ada di BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota perlu ditingkatkan.

Beberapa kekurangan mengenai fasilitas yang menunjang untuk menerapkan kualitas yang baik memang benar adanya. Kepala cabang dan *account officer* pun mengakuinya. Untuk ke depannya fasilitas-fasilitas yang belum ada akan direalisasikan secara bertahap.

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.

Dalam memberikan pelayanan, BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota selalu memberikan yang terbaik kepada anggota. Mulai dari cara memberikan informasi, merespons permintaan, kesediaan untuk membantu, sampai menerima saran dan kritik. Penerapan layanan yang seperti ini telah sesuai dengan apa yang

telah diajarkan oleh agama Islam. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha, baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

وَلَا الْأَرْضِ مِّنْ لَّكُمْ أَخْرَجْنَا وَمِمَّا كَسَبْتُمْ مَا طَيَّبْتُمْ مِنْ أَنْفُقُوا ءَامِنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا

حَمِيدٌ غَنَى اللَّهُ أَنَّ وَأَعْلَمُوا فِيهِ تُغْمِضُوا أَنْ إِلَّا بِأَخْذِيهِ وَلَسْتُمْ تُنْفِقُونَ مِنْهُ الْخَيْثَ تَيَمَّمُوا

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”

Tidak hanya sebatas itu, dalam penerapannya, semua karyawan dituntut agar selalu bersikap ramah dalam melayani anggota. Anggota pun telah merasa puas terhadap sikap karyawan yang ramah. Sehingga muncul rasa nyaman ketika melakukan transaksi. Sebagai koperasi jasa keuangan syariah BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota merefleksikan sikap yang lemah lembut kepada anggota seperti yang tercantum dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِن حَوْلِكَ^ط فَاعْفُ عَنْهُمْ

وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ع إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”

Dari gambaran-gambaran di atas pelayanan yang diterapkan oleh BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota telah sesuai dengan kaidah agama Islam untuk memberikan yang terbaik dan bersikap lemah lembut.