

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Profil KSPPS BMT NU Cabang Pasean

1. Sejarah KSPPS BMT NU

BMT NU lahir berangkat dari sebuah keprihatinan pengurus MWC Nahdatul Ulama atas kondisi masyarakat sumenep pada umumnya dan masyarakat kecamatan gapura pada khususnya atas semakin merajalelanya praktik rentenir dengan bunga hingga 50% perbulan yang nyata-nyata mencekik usaha mereka sehingga sulit berkembang. Kesejahteraan mereka tidak ada peningkatan secara signifikan padahal etos kerja mereka cukup tinggi hal ini sesuai dengan lagu Madura yang berjudul asapok angin abental ombak (berselimut angin dan berbantal ombak). Oleh karenanya, pada tahun 2003 pengurus MWC NU Gapura waktu itu bertindak sebagai rois Suriyah KH. M. Asy'ari Marzuki dan sebagai ketua Tanfidziah. KH. Moh. Ma'ruf, memberikan tugas kepada lembaga perekonomian yang waktu itu bertindak sebagai ketua lembaga perekonomian adalah masyudi untuk melakukan aksi nyata dalam meningkatkan ekonomi warga nahdliyin. Berangkat dari kesepakatan bersama, akhirnya lembaga perekonomian merencanakan program penguatan ekonomi kerakya untuk kesejahteraan masyarakat yang mardhatillah¹.

Untuk mewujudkan program tersebut, serangkaian upaya telah dilakukan oleh Lembaga Perekonomian MWC NU Gapura, diawali dengan pelatihan kewirausahaan (08-10 April 2003). Bincang Bersama Alumni

¹<http://www.bmtnujawatimur.com/> diakses pada tanggal 04 April 2020.

Pelatih guna merumuskan model Penguatan Ekonomi Kerakyatan (13 juli 2003), Temu Usaha (21 nopember 2003), Lokakarya Tanaman Alternatif selain Tembakau (13 mei 2004) dan Lokakarya Perencanaan Pembentukan BUMNU (Badan Usaha Milik NU).

Sedangkan KSPP. SYARIAH BMT NU cabang Pasean didirikan pada 18 September 2016 yang bertempat di daerah Pasean dengan modal awal 387.882.965 dan jumlah karyawan 5 pengelola. Dengan semakin tingginya tingkat kepercayaan masyarakat kepada lembaga keuangan syari'ah, khususnya.

2. Badan Hukum

Dari segi legalitas, koperasi syariah belum tercantum dalam UU No 25/1992 tentang Perkoperasian. Untuk sementara, keberadaan koperasi syariah saat ini didasarkan pada Keputusan Menteri (Kepmen) Koperasi dan UKM Republik Indonesia No 9dm n1/Kep/M.KUKM/IX/2004 tanggal 10 September 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS). Kemudian, selanjutnya diterbitkan instrument pedoman standar operasional manajemen KJKS/UJKS Koperasi, pedoman penilaian kesehatan KJKS/UJKS koperasi, dan pedoman pengawasan KJKS/ UJKSkoperasi.

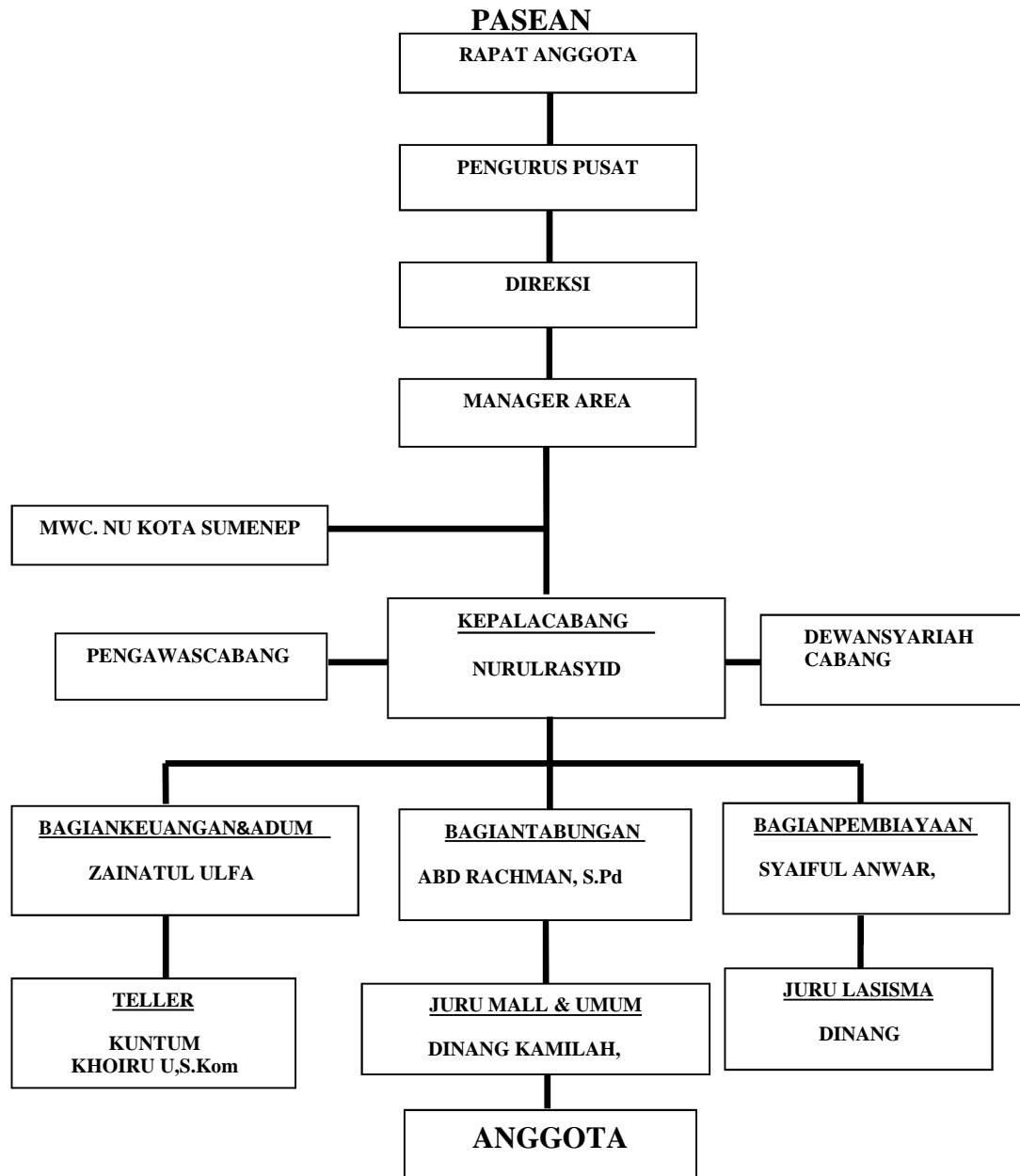
Pendirian lembaga koperasi cukup sederhana, yaitu cukup dengan minimal 20 orang yang membuat kesepakatan akte notaris, kemudian didaftarkan di Kanwil Depertemen kopreasi setempat untuk mendapatkan pengesahannya².

²Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada 2012),

3. Struktur Organisasi

Gambar 4.1

STRUKTUR PENGELOLA KSPPS BMT NU CABANG



Sumber: Rapat Anggota Tahunan, Tahun 2019.

a. Visi dan Misi, Tujuan, Budaya Kerja dan Prinsip Kerja

1) Visi

Terwujudnya BMT NU yang jujur, amanah, dan profesional sehingga mampu melayani melampaui harapan anggota serta pada tahun 2018 memiliki prestasi di tingkat Nasional dengan Aset Rp. 20 milyar menuju kesejahteraan Anggota yang Mardhatillah³

2) Misi

- a) Menerapkan prinsip-prinsip syari'at dalam kegiatan ekonomi, memberdayakan pengusaha kecil dan menengah, dan membina kepedulian aghniyaa (orang mampu) kepada dhuafaa (kurang mampu) secara terpola dan berkesinambungan.
- b) Memberikan layanan usaha yang prima kepada seluruh anggota dan mitra KSPPS BMTNU.
- c) Mencapai pertumbuhan dan hasil usaha KSPPS BMT NU yang layak serta proporsional untuk kesejahteraan bersama.
- d) Memperkuat permodalan sendiri dalam rangka memperluas jaringan layanan KSPPS BMTNU.
- e) Turut berperan serta dalam gerakan pengembangan ekonomis yari'ah.

3) Tujuan

Meningkatkan kesejahteraan bersama dengan berbagi keuntungan melalui kegiatan ekonomi yang menaruh perhatian pada nilai-nilai dan kaidah-kaidah muamalah syar'iyah yang memegang teguh keadilan, keterbukaan dan kehati-hatian.

³<https://bmtnu-ngasem.com/visi> dan misi. Diakses tanggal 12 Oktober 2020.

4) **Budaya Kerja**

- 1) Siddiq (Menjaga martabat dan integritas).
- 2) Amanah (Terpercaya dengan penuh tanggungjawab).
- 3) Fathonah (Profesional dalam bekerja).
- 4) Tabligh (Bekerja dengan penuh keterbukaan).
- 5) Istiqomah (Konsisten menuju kesuksesan)

5) **Prinsip Kerja**

- 1) Jujur (mengedepankan kejujuran dan kebenaran dalam bekerja, bersikap dan bertingkah laku).
- 2) Giat (mengedepankan tugas dan tanggungjawab di atas kepentingan pribadi serta bekerja sepenuh waktu dan sepuh hati).
- 3) Ikhlas (mengedepankan nilai-nilai ibadah kepentingan umat dan tanpa pamrih dalam bekerja dan berjuang).

6) **SOP (*Standart Operating Procedure*)**

1) SOP Pemasaran Produk dan Pembiayaan

Strategi pemasaran produk:

- a) Wujudkan dan tunjukkan bahwa BMT NU dikelola secara profesional (baik SDM, pembukuan, keuangan dan pelayanan).
- b) Lakukan silaturahmi dengan para aghniya' : penguasa, pengusaha, tokoh masyarakat serta elemen masyarakat lainnya.
- c) Wujudkan dan buktikan bahwa simpanan dialokasikan untuk peningkatan kualitas hidup warga bukan untuk kepentingan pribadi pengelola.

- d) Buktikan dan yakinkan bahwa simpanan anggota aman dan pengelola bersikap amanah.
- e) Kenali dan analisa dengan cepat, selera dan kecenderungan customer dan peluang pasar.
- f) Mengirim surat baik berupa informasi, laporan perkembangan, permohonan modal serta proposal kepada lembaga keuangan lainnya untuk mendapatkan dana pihak ketiga dalam bentuk kemitraan.
- g) Kirim ucapan selamat, ucapan terimakasih, ucapan maaf, dsb. Baik via phone atau SMS kepada tokoh, aghniya' serta anggota potensial.
- h) Aktif mengadakan atau terlibat dalam pertemuan/ pengajian.
- i) Menyebarkan opini melalui obrolan santai, acara resmi, dan sebagainya tentang ekonomi syariah, haramnya riba dan pentingnya kebangkitan ekonomi warga NU.
- j) Pendekatan langsung (Anjingsana) kepada tokoh, aghniya' serta anggota potensial maupun calon anggota potensial.
- k) Penyebaran brosur dan formulir.
- l) Menempelkan informasi di tempat-tempat strategis.
- m) Biasakan budaya pelayanan karyawan dengan S4 (salam, sapa, senyum, santun) kepada setiap orang terutama kepada anggota dan Anggota.
- n) Hindari sumpah dalam meyakinkan orang, yakinkan dengan sikap

dan perbuatan yang nyata.

o) Sampaikan prestasi yang telah dicapai dengan tetap merendahdiri.Strategi pemasaran pembiayaan:

p) Harus ada target: sasaran pembiayaan tidak lepas dari target SHU yang dicanangkan harusdicapai.

a) Harus ada kejelasan pembiayaan yang maudibidik

(1)Segmentasi harus jelas dan berdasarkan pengalama yang didasarkan data– data lapangan yangdianalisis.

(2)Segmentasi pembiayaan ke skala usaha mana? Berapa komposisi masing – masing untuk usaha mikro, kecil danmenengah.

(3)Sektor mana yang akan mendapat pembiayaan? Hal ini harus dilihat dari pengalaman serta jenis resiko sektor yang dibiayai sepertiapa.

b) Kejelasan kriteria usaha yang akan mendapatkanpembiayaan

(1)Usaha baru atau sudah berjalan atau kedua – duanya dengan alokasi yang berbeda.

(2)Model bisnis apa yang bisa dibiayai? Apa yang perputaran cepat atau sedang. Atau kedua – duanya dengan komposisi dan margin yang berbeda. Misalnya yang cepat perputarannya seperti sembako, dll marginnya lebih besar dibandingkan dengan usaha yang perputarannya sedang ataulambat.

(3)Usaha apa yang akan dihindari untuk mendapatkan pembiayaan, misalnya menghindari pembiayaan untuk pertanian tembakau, usaha yang bersifat pembayaran secara kredit dari pelanggan

kepada mitra dan sebagainya.

b. SOP Produk-Produk KSPPS BMT NU Cabang Pasean

1) Produk Tabungan/Simpanan

a) Siaga (Simpanan Anggota)

Karakteristik dan ketentuan umum

- (1) Siaga merupakan simpanan yang harus dibayar oleh masyarakat yang berminat menjadi anggota BMT NU
- (2) Siaga terdiri dari setoran pokok sebesar Rp. 20 ribu dan sertifikat Modal Koperasi (SMK) senilai Rp. 10 ribu per lembar SMK
- (3) Setiap anggota harus membeli minimal 10 lembar SMK
- (4) Setoran pokok tidak dapat ditarik walaupun berhenti dari keanggotaan.
- (5) SMK hanya dapat ditarik apabila yang bersangkutan akan berhenti sebagai anggota BMT NU dengan dijual kepada anggota baru, anggota lain dan atau dijual kepada BMT NU.
- (6) SMK hanya dapat dijual apabila telah dimiliki minimal 1 tahun.
- (7) Anggota yang meninggal dunia, maka SMKnya dapat dipindahkan kepada ahli warisnya.
- (8) SMK menggunakan akad mudharabah muthlaqah dengan imbalan bagi hasil 75% dari selisih hasil usaha (SHU) dengan ketentuan maksimal 20% digunakan sebagai dana cadangan dan 55% diberikan kepada anggota sebagai partisipasi modal.
- (9) Biaya pendaftaran anggota Rp. 10 ribu.

B. Paparan Data

Dalam paparan data ini peneliti akan memaparkan hasil penelitian yang peneliti peroleh dari penelitian yang dilakukan tentang “Kualitas Pelayanan Frontliner Dalam Upaya Peningkatkan Loyalitas Anggota Di BMT NU Cabang Pasean”.

Berdasarkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah peneliti lakukan serta dapatkan lapangan, dalam penelitian yang dijadikan paparan data yang diperoleh dari pihak informan sesuai dengan teori dari ikatan bankir adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan frontliner di BMT NU Cabang Pasean

Gambaran tentang penerapan Kualitas Pelayanan Frontliner dalam meningkatkan Loyalitas Anggota disini sebuah perubahan besar bagi BMT NU cabang pasean itu sendiri untuk lebih memudahkan Anggota dalam bertransaksi

Masyarakat masih memiliki keinginan untuk bisa mempermudah semua aktifitas yang ada di BMT NU cabang pasean itu sendiri dan juga demikian dengan BMT NU cabang pasean itu sendiri.

Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Nurul Rasyid selaku kepala BMT NU cabang pasean , yang pemaparannya berdasarkan pada tingkat pengetahuan yang dimiliki, mengatakan:

“Pelayanan yang dilakukan oleh *frontliner* disini sangat baik dengan menerapkan BMT NU Cabang sudah menerapkan *Compliance, Assurance* (jaminan), *Responsiveness* (dayatanggap) *Tangible, Empathy* (kepedulian) terbukti dengan bekerja secara aksimal baik dari bagian administrasi atau yang lebih dikenal *costumer sevice* (CS) dan *teller* itu sangat baik pelayanannya karena mereka sudah sesuai dengan SOP yang diberikan dan sudah melakukan tugasnya dengan baik mulai dari

pelayanan kepada Anggota dan juga kepada BMT NU cabang pasean itu sendiri.”⁴

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Nurul Rasyid selaku kepala cabang di BMT NU cabang pasean adalah sangat baik pelayanannya karena mereka sudah sesuai dengan SOP yang diberikan dan sudah elakukan tugasnya dengan baik mulai dari pelayanan kepada Anggota dan juga kepada BMT NU cabang pasean itu sendiri.⁵

Hal yang senada juga disampaikan oleh Dinang Kamilah sebagai teller:

“untuk pelayanan yang saya berikan kepada Anggota disini Alhamdulillah sudah sesuai dengan yang sudah ditentukan oleh sebagian besar bank-bnk syari’ah di Indonesia mulai dari memberikan palayanan kepada Anggota seperti mereka mau menyimpan ya saya berikan bukti fisik sepertibuku tabungan CARTER itu lah dik nah nantinya yang dicetak di buku tabungan dan juga ketika Anggota merasa tidak mengerti saya jelaskan sampai Anggota mengerti dengan saya maksud”⁶

Peneliti juga melakukan wawancara tentang pelayanan frontliner. Pelayanan tersebut peneliti ketahui melalui pernyataan Zainatul Ulfa sebagai admin di BMT NU Cabang Pasean:

“tujuan saya disini dik adalah melayani dari berbagai macam bentuk transaksi dan saya sudah sesuai dengan apa yang sudah dijadikan acuan oleh saya untuk selalu melayani Anggota dengan baik mulai dari memberikan mereka pelayanan yang ramah untuk demsensi CARTER itu sudah dilakukan dan sesuai syari’ah deq, maksudnya jika mereka ada yang belum mengerti BMT NU Cabang Pasean memberikan no hp yang bisa dihubungi oleh Anggota jika mereka tidak mengerti dan saya sebagai admin menjelaskan apayang yang sudh menjadi ketentuan dari BMT NU Cabang Pasean itu sendiri .”⁷

⁴Nurul Rasyid, kepala BMT NU cabang Pasean wawancara langsung, (01 Oktober 2020).

⁵ Observasi langsung, pada tanggal, (01 Oktober 2020).

⁶Dinang Kamilah, teller BMT NU cabang Pasean wawancara langsung, (01 Oktober 2020).

⁷Zainatul Ulfa, bagian keuangan dan adminBMT NU cabang Pasean wawancara langsung, (01 Oktober 2020).

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa BMT NU Cabang Pasean untuk pelayan terhadap Anggota sangat baik dengan memakai ketentuan yang sudah ada di BMT NU Cabang Pasean tidak lain melainkan hanya untuk memakmurkan atau mengembangkan perekonomian masyarakat khususnya masyarakat Pasean dan memberikan pelayanan yang prima utamanya pelayana dari fronliner terhadap Anggota itu sendiri .

Peneliti juga melakukan wawancara tentang pelayanan frontliner. Pelayanan tersebut peneliti ketahui melalui pernyataan ibu devi sebagai anggota di BMT NU Cabang Pasean

“saya disini dik adalah sebagai anggota dan saya merasa sangat nyaman dengan pelayanan yang diberikan dan melayani dari berbagai macam bentuk transaksi dan saya sudah sesuai dengan apa yang sudah dijadikan acuan oleh saya untuk selalu melayani Anggota dengan baik mulai dari memberikan mereka pelayanan yang ramah untuk demsensi CARTER itu sudah dilakukan dan sesuai syari’ah deq, .”⁸

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa BMT NU Cabang Pasean untuk pelayan terhadap Anggota sangat baik dengan memakai ketentuan yang sudah ada di BMT NU Cabang Pasean tidak lain melainkan hanya untuk memakmurkan atau mengembangkan perekonomian masyarakat khususnya masyarakat Pasean dan memberikan pelayanan yang prima utamanya pelayana dari fronliner terhadap Anggota itu sendiri

Senada juga yang disampaikan oleh bapak admari :

“saya disini dik adalah sebagai anggota dan saya merasa sangat nyaman dengan pelayanan yang diberikan dan melayani dari berbagai macam bentuk transaksi dan saya sudah sesuai dengan apa yang sudah dijadikan acuan oleh saya untuk selalu melayani Anggota dengan baik mulai dari memberikan mereka pelayanan yang ramah untuk demsensi CARTER itu

⁸Devi, anggota BMT NU cabang Pasean wawancara langsung, (01 Oktober 2020).

sudah dilakukan dan sesuai syari'ah deq,dan saya sangat enak sekali dik dilayani sama mereka .”⁹

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa BMT NU Cabang Pasean untuk pelayan terhadap Anggota sangat baik dengan memakai ketentuan yang sudah ada di BMT NU Cabang Pasean tidak lain melainkan hanya untuk memakmurkan atau mengembangkan perekonomian masyarakat khususnya masyarakat Pasean dan memberikan pelayanan yang prima utamanya pelayana dari fronliner terhadap Anggota itu sendiri

Dapat disimpulkan dalam hal pelayanan yang dilakukan oleh frontliner sangat baik kepada Anggota dan juga sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh system di BMT NU cabang pasean itu sendiri dari pelayanan yang mereka juga sudah memenuhi standart yangada di BMT NU cbang pasean itu sendiri.

2. Loyalitas Anggota setelah mendapatkan pelayanan *frontliner* di BMT NU cabang pasean

Loyalitas Anggota setelah mereka mendapatkan pelayanan frontliner dapat diketahui dengan Anggota merekomendasikan produk yang ada di BMT NU Cabang Pasean kepada yang lainnya untuk bertransaksi BMT NU Cabang Pasean

Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Nurul Rasyid selaku kepala BMT NU cabang pasean, yang pemaparannya berdasarkan pada tingkat pengetahuan yang dimiliki, mengatakan:

“Loyalitas Anggota disini dik alhamdulillah ada peningkatan ya meskipun tidak drastis dik karena dari tahun sebelumnya dan tahun sekarang ada peningkatan sedikit lah dan juga banyak Anggota disini yang banyak memiliki hubungan keluarga antar Anggota satu dengan yang linya, dan itu bagi saya Alhamdulillah berkat kerja kerja dari semua element yang ada disini bisa ada peningkatan utamanya pelayanan yang dilakukan oleh *frontliner* disini sangat terbukti dengan bekerja secara maksimal baik dari

⁹Admari, anggota BMT NU cabang Pasean wawancara langsung, (01 Oktober 2020).

bagian administrasi atau yang lebih dikenal *costumer sevice* (CS) dan *teller* itu sangat baik pelayanannya karena mereka sudah sesuai dengan SOP yang diberikan dan sudah elakukan tugasnya dengan baik mulai dari pelayanan kepada Anggota dan juga kepada BMT NU cabang pasean itu sendiri.”¹⁰

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Nurul Rasyid selaku kepala cabang di BMT NU cabang pasean adalah Anggota sangat loyal sekali terbukti dengan ada peningkatan Anggota dibandingkan tahun sebelumnya meskipun itu terbilang tidak meningkat secara drastis tapi itu merupakan pencapaian yang luar biasa berkat dari pelayanan yang sangat baik pelayanannya karena mereka sudah sesuai dengan SOP yang diberikan dan sudah elakukan tugasnya dengan baik mulai dari pelayanan kepada Anggota dan juga kepada BMT NU cabang pasean itu sendiri.¹¹

Senada juga dengan apa yang disampaikan oleh Zainatul Ulfa sebagai admin di BMT NU Cabang Pasean:

“untuk masalah loyal tidaknya Anggota yang ada disini dik alhamdulillah peningkatannya ada meskipun tidak banyak ya yang namanya peningkatan harus diakui dan juga itu merupakan pencapaian yang luar biasa karena bisa menjadikan BMT NU cabang pasean sedikit demi sedikit lebih maju dilihat dari loyalitas Anggota dan juga banyak Anggota disini yang memiliki hubungan keluarga antar Anggota satu dengan yang lainnya dan itutidak lepas dari pelayan semua yang ada disini dik dan memberikan mereka pelayanan yang ramah maksudnya jika mereka ada yang belum mengerti BMT NU Cabang Pasean dan jika mereka tidak mengerti dan saya sebagai admin menjelaskan apayang yang sudh menjadi ketentuan dari BMT NU Cabang Pasean itu sendiri .”¹²

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Anggota sangat loyal dengan meningkatnya Anggota dari tahun-tahun sebelumnya dan semua itu tidk lepas dari usaha dari semua yang ada di dalam

¹⁰Nurul Rasyid, kepala BMT NU cabang Pasean wawancara langsung, (01 Oktober 2020).

¹¹ Observasi langsung, pada tanggal, (01 Oktober 2020).

¹²Zainatul Ulfa, bagian keuangan dan adminBMT NU cabang Pasean wawancara langsung, (01 Oktober 2020).

BMT NU Cabang Pasean untuk pelayan terhadap Anggota sangat baik dengan memakai ketentuan yang sudah ada di BMT NU Cabang¹³.

Peneliti juga melakukan wawancara tentang pelayanan frontliner. Pelayanan tersebut peneliti ketahui melalui pernyataan ibu Sinta sebagai anggota di BMT NU Cabang Pasean

“saya disini dik adalah sebagai anggota dan saya merasa sangat nyaman dengan pelayanan yang diberikan dan melayani dari berbagai macam bentuk transaksi dan saya sudah sesuai dengan apa yang sudah dijadikan acuan oleh saya untuk selalu melayani Anggota dengan baik mulai dari memberikan mereka pelayanan yang ramah untuk demsensi CARTER itu sudah dilakukan dan sesuai syari’ah deq, .”¹⁴

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa BMT NU Cabang Pasean untuk pelayan terhadap Anggota sangat baik dengan memakai ketentuan yang sudah ada di BMT NU Cabang Pasean tidak lain melainkan hanya untuk memakmurkan atau mengembangkan perekonomian masyarakat khususnya masyarakat Pasean dan memberikan pelayanan yang prima utamanya pelayana dari fronliner terhadap Anggota itu sendiri

Hal yang senada juga disampaikan oleh Dinang Kamilah sebagai teller:

“Loyalitas Anggota disini sangat baik dik karena dari beberapa yag saya layani Alhamdulillah dari mereka itu terus bertambah orang baru yang berminat bertransaksi pada produk BMT NU cabang pasean ini dik dan itu semua tidak lepas dari dari semua yang ada disini utamanya pelayann yang diberikan disini dan juga pelayanan yang saya berikan kepada Anggota disini Alhamdulillah sudah sesuai dengan yang sudah ditentukan oleh sebagian besar bank-bnk di Indonesia mulai dari memberikan palayanan kepada Anggota seperti mereka mau menyimpan ya saya berikan bukti fisk sepertibuku tabungan yang dicetak di buku tabungan dan juga ketika Anggota merasa tidak mengerti saya jelaskan sampai Anggota mengerti dengan saya maksud”¹⁵

¹³Observasi langsung, pada tanggal, (01 Oktober 2020).

¹⁴Sinta, anggota BMT NU cabang Pasean wawancara langsung, (01 Oktober 2020).

¹⁵Dinang Kamilah, teller BMT NU cabang Pasean wawancara langsung, (01 Oktober 2020).

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Anggota sangat loyal dengan meningkatnya Anggota dari tahun-tahun sebelumnya dan semua itu tidak lepas dari usaha semua yang ada di dalam BMT NU Cabang Pasean untuk pelayan terhadap Anggota sangat baik dengan memakai ketentuan yang sudah ada di BMT NU Cabang, loyalitas Anggota disini sangat baik dik karena dari beberapa yag saya layani Alhamdulillah dari mereka itu terus bertambah orang baru yang berminat bertransaksi pada produk BMT NU cabang pasean ¹⁶.

C. Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan, baik dari hasil observasi maupun hasil wawancara serta temuan lainnya yang berasal dari lokasi penelitian yakni di BMT NU Cabang Pasean terkait **Kualitas Pelayanan Frontliner Dalam upaya Peningkatkan Loyalitas Anggota Di BMT NU Cabang Pasean**, Sebagaimana yang dipaparkan berikut ini:

1. Kualitas Pelayanan Frontliner Di BMT NU Cabang Pasean

Kualitas Pelayanan *Frontliner* di BMT NU Cabang Pasean mereka beralasan sebagaimana berikut:

- a) Peneliti menemukan bahwa BMT NU Cabang Pasean sudah melaksanakan kualitas pelayanan dengan baik dan disana juga sudah menerapkan demensi dasar yang sudah sesuai dengan syari'ah yaitu *Compliance* (kepatuhan) yaitu BMT NU Cabang Pasean sudah menerapkan aturan dan hukum-hukum sesuai syari'ah, *Assurance* (jaminan) pengetahuan yang luas karyawan

¹⁶Observasi langsung, pada tanggal, (01 Oktober 2020).

terhadap produk karyawan BMT NU Cabang Pasean pengetahuannya tentang produk tersebut sudah mumpuni *Responsiveness* (daya tanggap) kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat (*responsif*) dan tepat kepada Anggota BMT NU Cabang Pasean, *Tangible* (bukti fisik) tampilan fisik yang akan menunjukkan identitas organisasi seperti bukti – bukti transaksi Anggota dengan BMT NU Cabang Pasean, *Empathy* (kepedulian) komunikasi yang baik dengan pelanggan, dan perhatian khusus terhadap mereka para Anggota, *Reliability* (keandalan) pelanggan dapat melihat dan memberikan kesan spontan bahwa kinerja jasa yang diberikan oleh organisasi terjamin khususnya BMT NU Cabang Pasean,

- b) Peneliti juga menemukan bahwa BMT NU Cabang Pasean Pelayanan yang dilakukan oleh *frontliner* sangat baik dan sesuai dengan Kriteria pelayanan yang baik dengan menerapkan dimensi yang sesuai dengan syari'ah dengan pelayanan prima.

2. Loyalitas Anggota setelah mendapatkan pelayanan *frontliner* di BMT NU cabang pasean

Loyalitas Anggota setelah mendapatkan pelayanan *frontliner* di BMT NU cabang pasean mereka beralasan sebagaimana berikut:

- a) Peneliti menemukan bahwa BMT NU Cabang Pasean bahwa Anggota telah Melakukan pembelian berulang secara teratur (*repeat purchase*) di BMT NU cabang pasean dibuktikan dengan wawancara kepada bagian administrasi yang menjelaskan bahwa adanya peningkatan Anggota dari waktu ke waktu.

b) Peneliti juga menemukan bahwa BMT NU Cabang Pasean Anggota yang ada disana juga banyak Mereferensikan kepada orang lain (*referrals*) untuk bertransaksi di BMT NU cabang pasean dengan banyaknya Anggota yang ada hubungan kekeluargaan satu sama lain.

D. Pembahasan

Kualitas Pelayanan *Frontliner* Di BMT NU Cabang Pasean

BMT NU Cabang sudah menerapkan *Compliance* (kepatuhan) adalah kepatuhan terhadap aturan atau hukum-hukum yang telah ditetapkan oleh Allah *Ta'al* (Syariah). Syariah Islam merupakan pedoman sekaligus aturan yang diturunkan Allah *Ta'al* untuk diamalkan oleh para pemeluknya dalam setiap kehidupan agar tercipta keharmonisan dan kebahagiaan.

Di BMT NU cabang pasean sudah sesuai dengan aturan atau hukum-hukum yang telah ditetapkan oleh Allah *Ta'al* (Syariah) dikarenakan disana semua transaksi sudah berbasis syari'ah dan semua sudah ada pelatihan dan juga bimbingan terlebih dahulu dan semua menejemen berbasis syari'ah dan sangat berhati-hati dalam transaksi yang dilakukan kepada Anggota agar aturan dan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan atau hukum-hukum yang telah ditetapkan oleh Allah *Ta'al* (Syariah).

Assurance (jaminan) sudah di terapkan dan di aplikasikan kepada Anggota BMT NU cabang pasean

pengetahuan yang luas karyawan terhadap produk, kemahiran dalam menyampaikan jasa, sikap ramah/sopan, serta *kemampuan* mereka untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Pengetahuan dan kemahiran atas

suatu produk hanya akan diperoleh dari sebuah proses belajar yang tekun dan bersungguh-sungguh. Islam memerintahkan agar setiap muslim senantiasa belajar dengan tekun dan terus meningkatkan kemampuan dirinya. Hal ini berdasarkan firman Allah *Ta'al* tentang keutamaan orang yang berilmu

di BMT NU cabang pasean semua karyawan yang ada semuanya sudah dibekali dengan pengetahuan tentunya itu sudah sesuai bimbingan yang diberikan kepada karyawan tentang cara menyampaikan dan menjelaskan sebuah produk kepada Anggota dan juga telah mahir dalam menyampaikan semua produk yang ada serta karyawan dengan sikap ramah melayani dan megayomi semua Anggota yang ada

BMT NU cabang pasean sudah menerapkan *Responsiveness* (daya tanggap)

menyangkut kerelaan sumber daya organisasi untuk memberikan bantuan kepada pelanggan dan kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat (responsif) dan tepat. daya tanggap merupakan bagian dari profesionalitas. Organisasi yang profesional senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik, memperhatikan harapan dan masukan dari pelanggan serta meresponnya dengan cepat dan tepat. Jika tidak demikian, berarti manajemen organisasi tersebut telah menzalimi pelanggan

BMT NU cabang pasean dengan beberapa pendekatan dan juga penelitian yang dilakukan peneliti bahwasanya karyawan sangat responsive kepada Anggota yang mempunyai permasalahan entah itu dalam masalah produk yang belum dimengerti dari penjelasan atau dari Anggota yang bertransaksi maka dengan demikian karyawan dengan pengetahuan dan

pengalamanya secara langsung memberikan bimbingan kepada Anggota tersebut dan diarahkan dengan petunjuk yang ada pada produk dan transaksi tersebut.

Tangible (bukti fisik) sudah di aplikasikan kepada Anggota yang ada di BMT NU cabang pasean

menyangkut fasilitas fisik organisasi yang nampak, peralatan yang digunakan, serta bahan komunikasi yang digunakan oleh organisasi jasa. Bukti fisik merupakan tampilan fisik yang akan menunjukkan identitas organisasi sekaligus faktor pendorong munculnya persepsi awal pelanggan terhadap suatu organisasi jasa. ketidakmampuan organisasi dalam menampilkan bukti fisiknya dengan baik, akan melemahkan citra serta dapat menciptakan persepsi negatif pada pelanggan.

BMT NU cabang pasean sudah melakukan bukti fisik karena bagi mereka dengan adanya bukti fisik yang dipegang oleh Anggota maka itu merupakan sebuah transaksi yang sah dan itu bisa jadi bukti konkrit bahwa Anggota tersebut benar-benar sudah melakukan transaksi jadi dalam setiap ada transaksi baik itu simpanan ataupun pinjaman maka dari pihak karyawan memberikan bukti fisik kepada Anggota sebagai bukti dan juga sebagai arsip perusahaan untuk di jadikan acuan bahwa Anggota tersebut benar-benar sudah melakukan transaksi .

Empathy (kepedulian) sudah di aplikasikan kepada Anggota

menyangkut kepedulian organisasi terhadap maksud dan kebutuhan pelanggan, komunikasi yang baik dengan pelanggan, dan perhatian khusus terhadap mereka. Sebuah organisasi jasa syariah harus senantiasa memberikan

perhatian khusus terhadap masing-masing pelanggannya yang ditunjukkan dengan sikap komunikatif yang diiringi kepehaman tentang kebutuhan pelanggan. Hal ini merupakan wujud kepatuhan penyedia jasa terhadap perintah Allah *Ta'al* untuk selalu peduli terhadap kondisi dan kebutuhan orang lain

BMT NU cabang pasean sudah melakukan kepedulian dari karyawan kepada Anggota dengan berkomunikasi yang baik antara karyawan dengan Anggota dan meberikn perhatian khusus kepada karyawan mulai dari Anggota yang awam yang belum tau menau tentang produk tersebut , karyawan dengan jelas dan teliti menjelaskan kepada Anggota tentang produk tersebut sampai Anggota benar-benar paham tentang produk tersebut sehingga orang awam sekalipun bisa tau dengn adanya penejelasan dari karyawan

Reliability (keandalan) sudah diterapkan di lingkungan BMT NU cabang pasean

merupakan kemampuan penyampaian kinerja yang telah dijanjikan kepada pelanggan secara handal dan akurat, artinya pelanggan dapat melihat dan memberikan kesan spontan bahwa kinerja jasa yang diberikan oleh organisasi terjamin, tepat, dan terasa memberikan kemudahan bagi pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari sistematika pelayanan dan bentuk pelayanan.Keandalan merupakan inti dari kualitas jasa, karena pelanggan menilainya berdasarkan pengalaman dalam menggunakan jasa tersebut. Oleh kerena itu, sebuah organisasi jasa syariah harus mampu menyediakan jasa yang telah dipublikasikannya secara handal dan akurat.

BMT NU cabang pasean sudah melakukan transparansi dalam hal transaksi yang dilakukan oleh Anggota dengan pihak perusahaan dengan memberikan kepada Anggota dalam hal transaksi utamanya bagi hasil , karyawan memberikan penjelasan dan data yang jelas kepada Anggota agar Anggota juga tau dan bisa dijadikan acuan oleh Anggota tentang transaksi yang sudah dilakukan dengan perusahaan tersebut utmnaya di BMT NU cabang pasean.

Jadi dapat disimpulkan bahwa BMT NU cabang pasean sudah melaksanakan semua kriteria dari kualitas pelayanan yang baik dari *frontliner* kepada Anggota dengan beberapa pelayanan yang sudah diberikan kepada Anggota seperti *Compliance* (kepatuhan) adalah kepatuhan terhadap aturan atau hukum-hukum yang telah ditetapkan oleh Allah *Ta'al* (Syariah). *Assurance* (jaminan) pengetahuan yang luas karyawan terhadap produk, kemahiran dalam menyampaikan jasa, sikap ramah/sopan, *Responsiveness* (daya tanggap) dan juga *Tangible* (bukti fisik) *Empathy* menyangkut kepedulian organisasi terhadap maksud dan kebutuhan pelanggan, dan yang terakhir *Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan penyampaian kinerja yang telah dijanjikan kepada pelanggan secara handal dan akurat yang semuanya itu sudah dilakukan oleh pihak *frontliner* kepada Anggota

c) Loyalitas Anggota setelah mendapatkan pelayanan frontliner di BMT NU cabang pasean

Anggota telah Melakukan pembelian berulang secara teratur (*repeat purchase*) di BMT NU cabang pasean.

Anggota yang loyal tidak hanya seorang pembeli yang melakukan pembelian berulang, tetapi juga mempertahankan sikap positif terhadap penyedia jasa. Dalam hal ini merupakan kesetiaan Anggota terhadap lembaga keuangan, yaitu bank. Pada umumnya, loyalitas berkaitan dengan kesetiaan, sikap menurut, dan mau menerima apa adanya serta tidak mudah bergeser pada tujuan lain. Dalam konsep marketing, loyalitas erat kaitannya dengan Anggota atau loyalitas Anggota, yang tidak lain merupakan bentuk kesetiaan Anggota kepada kualitas produk suatu bank.

di BMT NU cabang pasean Anggota sudah melakukan beberapa transaksi atau pembelian ulang seperti Anggota secara terus menerus melakukan transaksisimpan pinjam kepada BMT NU cabang pasean Dan itu sudah merupakan kelayalan Anggota kepada BMT NU cabang pasean.

Anggota sudah melakukan pembelian antar lini produk dan jasa (*purchase across product lines*) di BMT NU cabang pasean .

di BMT NU cabang pasean Anggota sudah melakukan beberapa transaksi atau pembelian dari semua lini semisal dari beberapa produk yang sudah ada di BMT NU tersebut Anggota melakukan transaksi dengan produk-produk tersebut, seperti Anggota secara terus menerus melakukan transaksisimpan pinjam kepada BMT NU cabang pasean Dan itu sudah merupakan kelayalan Anggota kepada BMT NU cabang pasean.

Anggota Mereferensikan kepada orang lain (*referrals*) untuk bertransaksi di BMT NU cabang pasean.

Anggota melakukan komunikasi dari mulut ke mulut berkenaan dengan produk tersebut kepada orang lain banyak dari Anggota yang ada di BMT

NU cabang pasean dalam lingkup keluarga yang awalnya ayahnya bertransaksi lama-kelamaan istri anak dan juga kerabatnya ikut bertransaksi di BMT NU cabang pasean.

Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing (*retention*) dengan tetap percaya kepada pelayanan yang di berikan oleh pihak BMT NU cabang pasean

Anggota Anggota tidak akan beralih ke produk pesaing. Anggota tidak tertarik terhadap produk sejenis dari perusahaan lain di lingkungan BMT NU cabang pasean banyak yang menawarkan produk sama seperti BMT NU akan tetapi beda pelayanan Anggota tidak beralih kepada produk yang di promosikan pesaing tersebut dan Anggota tetap melakukan transaksi dengan produk BMT NU meskipun ada yang produk yang sama .

Fenomena semacam ini kalau dikaitkan dengan industri perbankan di Indonesia maka pihak bank harus mengambil langkah yang tepat dengan mempertahankan Anggota yang loyal. Karena dengan Anggota yang loyal tersebut tentu akan memberikan banyak keuntungan. Diantaranya adalah tidak mudah Anggota tersebut untuk dipengaruhi agar berpindah ke produk pesaing. Bahkan yang tidak kalah pentingnya, Anggota yang telah loyal besar kemungkinan untuk selalu memberikan rekomendasi kepada Anggota lain untuk turut memanfaatkan produk tersebut. Diantara faktor yang menyebabkan Anggota loyal terhadap suatu Bank adalah faktor tingkat nilai Anggota, kualitas produk, kualitas jasa syariah dan kepuasan Anggota.

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa Loyalitas Anggota setelah mendapatkan pelayanan *frontliner* di BMT NU cabang

paseansudah sesuai dengan kriteria loyalitas Anggota yang sudah mendapatkan pelayanan dari *frontliner* mulai dari Anggota melakukan Melakukan pembelian berulang secara teratur (*repeat purchase*) dan juga Membeli antar lini produk dan jasa (*purchase across product lines*), Mereferensikan kepada orang lain (*referrals*) dan yang terakhir Anggota sudah memperlihatkan keloyalannya kepada BMT NU Cabang pasean dengan Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing (*retention*)