



## STRATEGI PELAYANAN ACCOUNT OFFICER ANALISIS PEMBIAYAAN PADA ANGGOTA BAITUL MAAL WAT TAMWIL

**Rizki Rusmia, Irmayanti Hasan**

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

[Rizkirusmia9y@Gmail.Com](mailto:Rizkirusmia9y@Gmail.Com)

### Abstrak

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi pelayanan *Account Officer* Analisis Pembiayaan pada anggota *Baitul Maal Wat Tamwil*. Adapun metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini dilakukan di BMT UGT Sidogiri Cabang Malang kota, dimana lembaga tersebut sudah memiliki AO (*Account Officer*) terbanyak semalang raya kota. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan AOAP pada anggota BMT telah menerapkan sistem pelayanan kepada anggotanya yaitu dengan cara: senyum sapa salam, tanggung jawab, melayani tepat waktu, bicara secara jelas, amanah, pengetahuan dan kemampuan yang baik, menerima keluhan anggota secara profesional, dan kepercayaan. Meskipun sudah diterapkan dasar pelayanan AOAP, masih terdapat kendala yang dialami oleh anggota seperti kurangnya respon dan tindakan yang kurang memuaskan dari karyawan AOAP.

**Kata Kunci: Strategi, Pelayanan, Pelayanan Baik**

### PENDAHULUAN

*Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) adalah lembaga keuangan syariah non bank yang memiliki misi sosial dan komersial. Misi sosialnya yaitu mengelola dan menyalurkan zakat, infak dan sedekah. Sedangkan misi komersialnya yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang memiliki dana surplus kemudian disalurkan melalui pembiayaan

kepada masyarakat yang defisit atau memerlukan dana dan adapun semua kegiatan BMT berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi Islam (Widodo, 2000).

Sejak didirikan tahun 1997, koperasi BMT Sidogiri menunjukkan kemajuan yang signifikan baik dari segi aset, penerimaan kas dan laba bersihnya (SHU). Usaha pelayanannya telah berkembang menjadi 86 usaha yang tersebar di berbagai tempat di Jawa Timur. Sejak November 2013, koperasi BMT MMU Sidogiri berganti nama menjadi koperasi BMT Masalahah. Setelah sukses mengembangkan koperasi BMT Masalahah, pada 6 Juni 2000 mereka mendirikan koperasi UGT Sidogiri dimana aset, omset, dan laba bersihnya terus berkembang dan semakin mendapat kepercayaan dari masyarakat. Sejak Desember 2014 BMT UGT telah memiliki 242 usaha pelayanan yang tersebar di 10 provinsi (Bakhri, 2015).

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sementara pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan serta memuaskan pelanggan. Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan), jadi pelayanan prima dalam hal sesuai dengan harapan pelanggan (Rianto, 2010).

Strategi dalam manajemen sebuah organisasi, dapat diartikan sebagai kiat, cara dan taktik utama yang dirancang secara sistematis dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, yang terarah pada tujuan strategi organisasi (Nawawi, 2011) sedangkan pelayanan ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (Rianto, 2010).

Maka dapat diambil kesimpulan bahwa strategi pelayanan yaitu suatu cara atau taktik yang telah dirancang oleh sebuah organisasi untuk membantu proses melayani kebutuhan orang lain

*Account Officer Analisis Pembiayaan (AOAP)* merupakan pegawai yang bertugas untuk pembiayaan dan penanganan yang dimana ketika ada nasabah yang bermasalah tentang pembiayaan maka akan ditangani oleh *Account Officer Analisis Pembiayaan (AOAP)*. Ketika pegawai *Account Officer Simpan Pinjam (AOSP)* tidak bisa menangani nasabah tentang kredit bermasalah, maka tugas *Account Officer Analisis Pembiayaan (AOAP)* adalah untuk membantu menanganinya.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Strategi**

Penelitian sebelumnya merupakan kumpulan dari hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Penelitian terdahulu ini akan digunakan sebagai referensi oleh peneliti selanjutnya untuk mengembangkan lebih lanjut topik penelitian selanjutnya. Maka dari itu sangat dibutuhkan beberapa penelitian sebelumnya untuk bisa diteliti lebih lanjut.

Putrianingsih (2018), dengan judul Implementasi Pelayanan Prima di BMT Madani seluruh Sidoarjo. Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk mengetahui konsep *service excellence* dan analisis implementasinya di BMT Madani se-Sidoarjo. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini diterapkan oleh BMT Madani yaitu konsep A6, meliputi kemampuan (*Ability*): Kemampuan berkomunikasi yang memudahkan anggota BMT dalam memahami produk atau saat bertransaksi. Sikap: sopan dan ramah juga diberikan kepada anggota BMT Madani. Penampilan (*Appearance*) Penampilan pegawai BMT Madani dengan seragam yang rapi dan bersih serta penampilan euang kantor yang nyaman dan bersih. Perhatian: Perhatian yang diberikan kepada anggota adalah rasa kekeluargaan. Tindakan (*Action*): Tindakan dengan proses pelayanan yang cepat. Tanggung Jawab (*Accountability*): Tanggung Jawab tugas yang diberikan oleh BMT kepada karyawan ketika melayani anggota harus diselesaikan dan tanggung jawab BMT Madani selama Sidoarjo menjaga semua privasi anggotanya.

Penelitian sebelumnya merupakan kumpulan dari hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Penelitian terdahulu ini akan digunakan

sebagai referensi oleh peneliti selanjutnya untuk mengembangkan lebih lanjut topik penelitian selanjutnya. Maka dari itu sangat dibutuhkan beberapa penelitian sebelumnya untuk bisa diteliti lebih lanjut.

Putrianiingsih (2018), dengan judul Implementasi Pelayanan Prima di BMT Madani seluruh Sidoarjo. Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk mengetahui konsep *service excellence* dan analisis implementasinya di BMT Madani se-Sidoarjo. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini diterapkan oleh BMT Madani yaitu konsep A6, meliputi kemampuan (*Ability*): Kemampuan berkomunikasi yang memudahkan anggota BMT dalam memahami produk atau saat bertransaksi. Sikap: sopan dan ramah juga diberikan kepada anggota BMT Madani. Penampilan (*Appearance*) Penampilan pegawai BMT Madani dengan seragam yang rapi dan bersih serta penampilan euang kantor yang nyaman dan bersih. Perhatian: Perhatian yang diberikan kepada anggota adalah rasa kekeluargaan. Tindakan (*Action*): Tindakan dengan proses pelayanan yang cepat. Tanggung Jawab (*Accountability*): Tanggung Jawab tugas yang diberikan oleh BMT kepada karyawan ketika melayani anggota harus diselesaikan dan tanggung jawab BMT Madani selama Sidoarjo menjaga semua privasi anggotanya.

## **Pelayanan**

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” (Moenir, 2002) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Kotler, (2008) juga memberikan definisi *service* dalam bukunya “Prinsip-Prinsip Pemasaran” dimana pelayanan adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu, seperti halnya pelayanan perbankan.

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.

### **STRATEGI PELAYANAN YANG BAIK**

Ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh pegawai yang bertugas melayani nasabah/pelanggan, antara lain: 1) Tersedia pegawai yang baik. 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. 3) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal sampai akhir. 4) Mampu melayani dengan cepat dan tepat. 5) Mampu berkomunikasi. 6) Menjamin kerahasiaan setiap transaksi. 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. 8) Mencoba memahami kebutuhan pelanggan. 8) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan (Kasmir, 2006).

### **METODE**

#### **a. Data Primer**

Data Primer yaitu data yang diterima langsung dari peneliti data utama menerima wawancara dengan peneliti atau diterima dari hasil wawancara dengan karyawan BMT UGT Sidogiri cabang Malang Kota

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder tersedia secara tidak langsung dari tujuan penelitian yang tersedia untuk konsumsi publik, termasuk struktur organisasi, data arsip, dokumen, pelaporan dan buku pencarian yang terkait dengan penelitian. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari data cabang kota BMT Sidogiri Malang.

Pada penelitian yang dilakukan, analisis keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara. Triangulasi menurut Sugiyono, (2015) dibagi menjadi tiga yaitu:

##### **a. Triangulasi sumber**

Triangulasi sumber merupakan pengujian yang dilakukan guna menguji kredibilitas data. Pengujian ini dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Proses dalam melakukan triangulasi sumber yang

dilakukan oleh peneliti adalah dengan cara melakukan wawancara terhadap beberapa informan dengan memberi pertanyaan yang sama agar mendapatkan informasi yang valid. Adapun informan yang di wawancarai yaitu kepala simpan pinjam, ketua AOSP, salah satu anggota ASOP, dan tiga anggota yang ada di pasar maupun anggota yang rumahnya sering dikunjungi oleh karyawan AOSP.

b. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik merupakan pengujian yang dilakukan, guna menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Proses pelaksanaan triangulasi teknik yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan cara melakukan wawancara kepada informan secara langsung dan melalui telfon.

Dalam teknik keabsahan data, peneliti hanya menggunakan 2 teknik uji kredibilitas data, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Pemilihan analisis keabsahan data tersebut dilakukan sesuai dengan keadaan subjek dan kemampuan peneliti.

**TABEL REDUKSI DATA**  
**Reduksi Data**

No	Strategi Pelayanan	Informan	Reduksi Data
1	Senyum, salam, sapa	Informan (1)	Cara memberikan sikap yang bagus. Ibaratnya kalau kita datang ke indomart dan warung biasa, nah pasti kita akan milih untuk belanja ditempat yang pelayanannya sopan, ramah, menyenangkan. Nah, kalau di warung pasti kita dilayani dengan cuek, gak ada senyum dan

			<p>besoknya pasti kita males kan datang lagi ke warung itu. Walaupun indomart mahal-mahal barangnya, tapi kalau karyawan memberikan pelayanan yang bagus, udah pasti orang akan setia dan lebih sering belanja di indomart dan akan berkunjung terus-terusan. Karena kunci itu tadi mbak yaitu dipelayanan. Apapun usaha pokonya kuncinya dipelayanan. Jadi kalau ada produk yang sama pasti orang akan cari yang pelayanannya baik dan yang lebih mengutamakan kebutuhan pelanggannya. Itu sebenarnya dalam islam sudah diajarkan, Cuma terkadang orang males untuk mengaplikasikannya didunia nyata.</p>
		<p>Informasi (2)</p>	<p>Saya ketika sedang dihadapkan oleh anggota pasti saya akan bersikap ramah, sopan dan memberikan layanan sebaik mungkin. Agar ketika saya</p>

			menjelaskan mengenai produk-produk yang ada di BMT yang saya sampaikan itu bisa membuat tertarik para anggota.
		Informan (3)	saya sudah menjadi karyawan BMT selama 9 tahun mbak, dan saya disini sering ikut pelatihannya karyawan. Disini saya diajarkan banyak hal bagaimana cara menangani anggota dilapangan. Pelayanan yang saya terapkan ke anggota yaitu saya mencoba untuk selalu bisa bersikap ramah dan sopan kepada anggota.
		Informan (4)	Sikap yang diberikan karyawan BMT kepada saya saat sedang melakukan transaksi sangat baik mbak, beliau juga sangat ramah dan sopan saat memberikan pelayanan kepada saya. Bapak karyawan juga selalu murah senyum kalau ketemu saya ketika dijalan.
2	Tanggung jawab	Informan (1)	Ya karyawan AOAP ketika memberikan pelayanan

			<p>kepada anggotanya melakukan transaksi sebaik mungkin memberikan pelayanan yang terbaik. Ketika ada karyawan yang merasa ada kesulitan, maka sebisa mungkin karyawan harus bisa mencari solusi. Hal seperti itu agar tidak membuat kecewa anggota atau nasabah</p>
		Informasi (2)	<p>Ya saya ketika sedang melayani anggota seperti konco dewe (teman sendiri) mbak, sudah seperti saudara sendiri malah mbak. Pokoknya setiap anggota ketika sedang mengalami keluhan ya sebisa mungkin pastinya akan dicarikan solusinya.</p>
		Informan (3)	<p>Biasanya saya tanyakan mbak, ketika saya melihat anggota saya sedang mengalami kesusahan. Saya tanyakan apa keinginan serta apa yang dibutuhkan oleh anggota tersebut, sebisa mungkin kita sebagai karyawan harus bisa membantu dan</p>

			memenuhinya. Seperti halnya ketika anggota sedang butuh modal, maka saya harus bisa tangkap dengan apa yang sedang anggota tersebut inginkan dan butuhkan.
		Informan (4)	Pelayanannya menurut saya sih mbak sudah cukup baik, santun, pengertian, serta bertanggungjawab ketika melakukan proses pengajuan pembiayaan saya dari awal sampai akhir.
3	Melayani tepat waktu	Informan (1)	Karyawan AOAP ketika sedang memberikan pelayanan pasti langsung mbak, ketika ada anggota yang mau pengajuan pembiayaan ya mereka juga langsung melayani dan melaksanakan survey dan analisa nasabahnya. Karyawan AOAP setelah melayani dan sudah selesai dengan tugasnya, maka mereka langsung pindah ke anggota lainnya yang berada di dalam pasar untuk menanyakan kepada

			para anggota mereka apakah mau menabung atau membayar angsuran pembiayaan.
4	Bicara secara jelas	Informan (1)	Karyawan AOAP ketika sedang memberikan pelayanan kepada anggotanya, mereka selalu menggunakan sistem kekeluargaan mbak. Jadi lebih fleksibel, contoh ketika lagi ada anggota yang memakai bahasa maduraya mau gak mau karyawan AOAP harus bisa menyesuaikan bahasa yang telah digunakan oleh anggota. Seumpama yang diatasi itu orang jawa ya harus pake bahasa jawajuga menyesuaikan anggotayang ingin bertransaksi. Minimal dengan bantuan bahasa mereka bisa lebih nyaman dan gak ada rasa canggungnya ke kitasemua. Makanya kita sering kali kalau lagi melakukan pelayanan kepada anggota sebisa mungkin anggap saja seperti keluarga sendiri, tapi

			dilihat dari sifat anggotanya bagaimana dulu, apa anggota itu kalau diajak guyon gak mudah marah atau yang lainnya. Gitu aja sih mbak.
		Informan (2)	Saya sudah menjadi karyawan di BMT selama 6 tahun mbak, dan strategi yang digunakan dalam pelayanan yang diterapkan di BMT itu ya seperti yang dibilang oleh pak Zainul (kepala cabang Malang kota) yaitu maunya anggota pasti kita ladenin dan menyesuaikan dengan bahasa anggota. Ketika anggota orang madura ya kami sebagai karyawan sebisa mungkin memakai bahasa madura juga, biar anggota juga merasa nyaman saat berkomunikasi dengan kami. Kalau ada anggota yang suka guyon mbak, biar gak garing ya kami ladenin juga.
		Informan (3)	Saya sudah 12 tahun menjadi nasabah BMT

			<p>mbak, udah dari awal BMT dibuka, dan dulu kondisi BMT masih kecil samapai BMT udah jadi besar seperti sekarang ini, saya tetap setia menjadi anggota disana. Setiap hari saya menabung walaupun Cuma 10 hari perhari, lumayan uangnya untuk saya sewaktu-waktu jika saya membutuhkan bisa diambil. Manfaat yang saya rasakan selama menabung di BMT, kalau dari segi pembayaran itu sangat memudahkan saya sekali mbak. Ketika saya ingin menabung uang saya, saya tidak perlu ke BMT. Saya orangnya sibuk di pasar mbak, setiap hari berjualan. Jadi saya tidak sempat dan tidak ada waktu kalau harus datang ke tempatnya. Saya juga senang mbak kalau karyawannya memakai bahasa jawa jadinya nyambung dengan omongan saya, jadi saya merasa lebih nyaman saat</p>
--	--	--	--

			berkomunikasi dengan bapak karyawan disana.
		Informan (4)	Saya sudah menjadi anggota BMT kurang lebih 7 tahun mbak, saya selalu rutin nabung tiap hari dan bapak Misbahul Munir juga tiap hari datang kerumah. Jadi saya gak perlu datang ke lokasi BMT. Istri saya juga sibuk jualan di pasar dan saya juga sibuk bekerja. Yang saya suka dari bapak karyawan disana yaitu ketika berkomunikasi pasti nyambung aja mbak, karena saya hanya bisa pake bahasa madura jadi ya untungnya bapak Misbahul Munir pake bahasa yang saya gunakan juga.
5	Amanah	Informan (1)	Saya itu tidak pernah mbak ngasih tau ke anggota lainnya mengenai privasi anggota yang ada di BMT. Kita kan tau mbak, bahwa kepercayaan anggota kepada karyawan itu sangatlah penting. Jika dikemudian hari ada

			<p>kesalahpahaman kan pastinya yang kena juga karyawan. Bagi saya suatu aib yang besar dan tidak amanahnya saya ketika di beri kepercayaan kepada orang lain tetapi malah membongkarnya. Jadi sebisa mungkin cukup karyawan dan anggota masing-masing yang tau, orang lain tidak perlu tau.</p>
6	Pengetahuan dan Kemampuan Baik	Informan (1)	<p>Saya ini kan sudah dilatih ya mbak sebelum menjadi karyawan di BMT, mulai dari penjelasan produknya, marketingnya, dan cara bagaimana melayani anggota dengan baik seperti apa. Bisa dibilang saya sudah cukup paham lah kalau ditanya hal seperti itu. saya juga sebelum menjadi karyawan BMT harus magang selama 6 bulan terlebih dahulu dan setelah menjadi karyawan BMT satu minggu rutin kami sering mengadakan pelatihan dengan memanggil tim ahli dari</p>

			bank lainnya.
7	Menerima keluhan secara profesional	Informan (1)	Selama menjadi anggota BMT ya gitu mbak, saat saya mau ambil uang untuk keperluan harus ngambil di kantor BMT dan bawa tabungan dan KTP. Ya kalau misalkan saya lagi pergi atau ada kesibukan lain dan anak atau suami saya yang mau mengambil uangnya pastikan BMT minta surat pengantar mbak dari saya, jadi itu sebenarnya yang bikin ribet. Coba aja BMT nerbitin ATM, pasti akan lebih mudah saat pengambilan uang. Saya juga udah sering nanya pasti jawaban dari karyawanya ya ditunggu aja, ditunggu-tunggu tapi sampai sekarang gak ada tuh ATM nya.
		Informan (2)	Ketika ada calon anggota yang daftar untuk menjadi anggota dan itu tidak ada nomer hp karean anggota juga udah lanjut usia yaudah biasanya saya cantumkan nomer hp saya.

			<p>Jadi yaudah, calon anggota mau daftar jadi anggota saja ya saya sudah seneng. Yang kedua yaitu anggota sering sekali menanyakan kapan diadakannya ATM, tapi kami selaku karyawan cuma bisa bilang sabar mbak tunggu saja. Soalnya saya juga mau jelaskan kepada anggota yang sebenarnya juga gak bakal ngerti mbak.</p>
		Informan (3)	<p>ketika saya menelfon salah satu dari karyawan BMT untuk melakukan penarikan, karena waktu itu saya posisi sangat butuh uang tapi karyawannya hanya bisa anter uangnya sore. Padahal saya mintanya di pagi hari. Dulu saya awal jadi anggota juga tanya,apa BMT tidak menyediakan ATM supaya memudahkan untuk pengambilan uang kapan pun. Gitu juga kan saya jadi susah mbak kalau lagi ke luar kota karena saya juga asli madura jadi kalau mau</p>

			<p>ambil uang dari BMT ya harus cari BMT yang dekat, iya kalau semua BMT dekat dengan rumah saya, lah kalau jauh gimana kan pasti kwalahan mbak.</p>
		Informan (4)	<p>Ada suatu kejadian mbak, Anggota asli orang Madura sampai itu membuat karyawan AOAP malu didepan semua karyawan. Waktu itu anggota ingin melakukan penarikan, tapi dengan jumlah yang besar. Tapi kan anggota sudah dibilang mbak kalau melakukan penarikan hanya bisa di kantor BMT dengan membawa buku tabungan dan KTP pemilik tabungan. Karyawan AOAP di marah-marah karena waktu itu karyawan juga sedang bertugas di lapangan dan baru hantar uangnya di sore hari padahal mintanya di pagi hari. Bapak Madura itu juga marah-marah, kenapa tidak ada ATM aja, biar gak ribet. Akhirnya kami kasih pengertian bahwa</p>

			<p>tidaklah murah untuk mendirikan suatu ATM karena biayanya yang hampir setara dengan pendirian capem BMT. Saya selaku kepala di BMT juga sedang berusaha untuk mencari solusi. Itulah yang terkadang membuat karyawan harus siap mental dalam menghadapi berbagai sifat dan karakter nasabah yang berbeda-beda. Sebisa mungkin kita harus sabar dan menjelaskan dengan baik walau kadang hati kita juga ingin marah, gitu mbak.</p>
		<p>Informan (5)</p>	<p>Yaitu adanya keterbatasan melayani anggota, misalkan ada yang mau mengambil uangnya dengan jumlah yang besar, tapi kita kan bukan ATM, Jadi anggota yang ingin mengambil uangnya tidak bisa langsung ambil. Jadi harus membuat janji terlebih dahulu dan datang langsung ke kantor BMT. Jadi kami selaku karyawan</p>

			<p>AOAP hanya bisa menjadi ATM berjalan, berkeliling menerima uang anggota yang ingin menabung dan melakukan penarikan dengan jumlah yang sedikit dan tidak terlalu banyak. Ada juga anggota yang suatu hari pernah mengeluh terkait ATM, jadi biasanya saya ajak guyon dan mengiyakan. Soalnya buka ATM itu terlalu besar biayanya mbak, sama dengan kita buka cabang pembantu. Pemikiran kami kalau buka ATM ya lebih baik buka kantor lagi mbak.</p>
8	Kepercayaan	Informan (1)	<p>Pelayanan disana sudah sangat cukup bagus mbak, karyawannya juga bersragam jadi itu sebagai tanda pengenal bahwa itu merupakan karyawan BMT. karyawannya juga sangat ramah, sopan, dan kalau bertemu orang pasti menyapa mbak. karyawan BMT juga lulusan pondok, jadi insyaAllah dapat dipercayalah.</p>

		Informan (2)	<p>Saya sebelumnya juga tidak pernah menabung di bank lain mbak, karena suami saya tidak mau berurusan dengan yang namanya riba. Saya juga gak sempet kalau setiap hari harus datang ke bank untuk nabung penghasilan pasar saya, jadi saya memilih yang mudah saya, karena bagi saya solusi yang tepay yaitu BMT. saya sangat percaya bahwa karyawan BMT rata-rata lulusan pondok sidogiri, dan sudah pasti tidak mungkin membawa uang saya kabur begitu saja. Saya juga percaya dengan karyawan BMT karena ketika beliau melayani saya dengan baik dan seperti saudara sendiri. Itulah yang membuat saya merasa nyaman dan tidak merasa canggung ketika sedang melakukan transaksi dengan beliau para karyawan BMT.</p>
		Informan (3)	<p>Saya lebih memilih nabung di BMT itu ya karena dekat dengan rumah saya mbak.</p>

			<p>Selain itu, BMT juga memudahkan saya dalam bertransaksi. Saya gak pernah ke lokasi BMT udah ada yang datengi ke rumah ataupun ke lokasi saya berjualan dipasar. Dan saya kalau naruh uang saya di rumah juga kurang aman mbak. Saya percayadengan BMT ya karena pegawai disitu kan bisa dibilang mayoritas memang lulusan dari pesantren, nah kalau orang pesantren kan insya Allah gak mungkin menyelewengkan uang saya dan kantor BMT juga dekat dengan rumah saya. Saya juga kenal mbak dengan kepala BMT, malahan tetangga rumah saya, jadi keseharian beliau saya tau lah. Beliau juga ngajar dan jadi guru ngaji anak saya, jadi saya tidak sedikit pun ragu untuk menabung di BMT.</p>
--	--	--	--

## HASIL DAN PEMBAHASAN



disimpulkan bahwa BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota telah menerapkan pelayanan yaitu sifat ramah, sopan dan menyenangkan bagi anggota atau nasabahnya. Karyawan AOAP ketika sedang memberikan pelayanan yang baik kepada anggotanya bersikap ramah, sopan santun ketika berbicara, dan menyenangkan serta pintar. Maka bisa dikatakan bahwa karyawan AOAP telah melakukan tugasnya sesuai dengan strategi pelayanan karyawan yang baik.

## 2. Tanggung Jawab

Bertanggung jawab kepada setiap anggota atau nasabah sejak awal hingga selesai artinya ketika dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan juga harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang sesuai dengan yang diinginkannya. Islam mengajarkan kepada umatnya untuk dapat memiliki sifat bertanggungjawab. Hal ini ditegaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Isro' ayat 36 yang berbunyi:

وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُحْسِنُونَ وَيَوْمَ يُنَادِيهِمْ لِكُلِّ أُمَّةٍ رَّسُولٌ فَإِذَا تَجَافَىٰ أُنطُقُهُمْ قَالُوا سَمِعْنَا وَأَطَعْنَا وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ  
 وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُحْسِنُونَ وَيَوْمَ يُنَادِيهِمْ لِكُلِّ أُمَّةٍ رَّسُولٌ فَإِذَا تَجَافَىٰ أُنطُقُهُمْ قَالُوا سَمِعْنَا وَأَطَعْنَا وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ

*Artinya: Dan janganlah kamu mengikuti sesuatu yang tidak kamu ketahui. Karena pendengaran, penglihatan dan hati nurani, semua itu akan diminta pertanggungjawabannya (Al-Isro: 36).*

Dapat ditafsirkan dari ayat diatas bahwa segala sesuatu yang telah didengar, dilihat, maupun yang dirasakan oleh hati tersebut, semuanya akan dimintai pertanggungjawaban diakhir kelak. Maka dari itu seorang karyawan yang baik harus bisa bertanggungjawab dengan apa yang telah ia kerjakan selama berada di dalam dunia ini.

Begitupun pula dalam melaksanakan kewajiban sebagai karyawan, maka karyawan yang baik itu yang bisa bertanggungjawab dengan tugas yang telah diamanahkan. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota telah melakukan dan menggugurkan kewajibannya sebagai karyawan yang baik, yaitu membantu proses

transaksi kepada anggotanya dari mulai awal sampai akhir transaksi. Adapun ketika anggota sedang mengalami kesulitan dalam proses transaksi, karyawan AOAP dengan sikap siap dan siaga membantunya sampai menemukan jalan keluarnya. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa hal ini sesuai dengan ciri-ciri dari strategi pelayanan karyawan yang baik yaitu dengan melakukan tanggungjawabnya dengan baik.

### 3. Melayani tepat waktu

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya karyawan dalam melayani nasabah diharapkan harus melakukannya sesuai prosedur yang telah ditentukan. Memberikan layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan tidak membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan standard perusahaan serta keinginan nasabah.

Rasullullah SAW memberikan contoh bagaimana beliau menyikapi waktu, kemudian diikuti oleh para sahabat beliau. akhirnya sahabat dapat menyadari dan terbiasa untuk bisa mencermati nilai waktu. Dalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh Imam Baihaqi, Rasullullah SAW bersabda:

*Artinya: "Siapkan lima sebelum (datangnya) lima, masa hidupmu sebelum datang waktu matimu, masa sehatmu sebelum datang masa sakitmu, masa senggangmu sebelum datang masa sibukmu, masa mudamu sebelum datang tuamu, dan masa kayamu sebelum datang masa miskinmu."* (HR Baihaqi dari Ibnu Abbas).

### 4. Bicara secara jelas

Mampu berkomunikasi artinya karyawan juga harus mampu berbicara kepada setiap anggota atau nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami apa yang diinginkan oleh anggota atau nasabah. Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam Al-Qur'an yaitu persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama. Ini tercermin jelas dalam ayat Al-Qur'an surat Al-Hujurat ayat 10 yang berbunyi:

وَأَنَّ الْمُسْلِمِينَ إِخْوَةٌ  
بَيْنَهُمْ وَبَيْنَ الَّذِينَ  
آمَنُوا وَاللَّهُ يَتَوَكَّلُ  
عَلَى الَّذِينَ آمَنُوا  
وَأَنَّ الْمُسْلِمِينَ إِخْوَةٌ  
بَيْنَهُمْ وَبَيْنَ الَّذِينَ  
آمَنُوا وَاللَّهُ يَتَوَكَّلُ  
عَلَى الَّذِينَ آمَنُوا

*Artinya: Sesungguhnya orang-orang mukmin itu bersaudara, karena itu damaikanlah antara kedua saudaramu (yang berselisih) dan bertakwalah kepada Allah agar kamu mendapat rahmat (Al-Hujurat: 10).*

Secara majasi kata ukhuwah (persaudaraan) telah mencakup persamaan salah satu unsur seperti suku, agama, profesi, dan perasaan. Sehingga dalam Al- Qur'an dijelaskan bahwa ukhuwah adalah persaudaraan seagama islam, dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa ketika karyawan melakukan tugasnya yaitu dengan tidak pernah membeba-bedakan antara suku dan agama. Karyawan AOAP ketika sedang melayani anggotanya dengan menggunakan bahasa yang sesuai dengan bahasa yang digunakan oleh anggotanya saat melakukan transaksi. Ketika ada anggota yang menggunakan bahasa madura, maka karyawan juga harus bisa menyesuaikan dengan menggunakan bahasa Madura juga. Sehingga ini akan memudahkan anggota ketika ingin menyampaikan keluhannya kepada karyawan AOAP. Menurut hasil wawancara yang telah dilakukan, BMT UGT Sidogiri telah melakukan komunikasi secara baik dengan para anggotanya.

maka dapat disampaikan bahwa karyawan AOAP telah memenuhi ciri-ciri pelayanan karyawan yang baik yaitu melakukan tugasnya dengan sebaik mungkin. Karyawan AOAP ketika melayani anggotanya tidak menunda-nuda dan langsung mengerjakannya.

##### 5. Amanah

Pada dasarnya menjaga rahasia nasabah itu sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, karyawan harus benar-benar mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapa pun. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran dari kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

Didalam Al-Qur'an telah dijelaskan bahwa Allah SWT meminta kita untuk menjaga suatu kerahasiaan dalam sebuah bisnis. Hal ini seperti yang telah dijelaskan didalam surat Al-Isro ayat 36.

وَلَا تَتَّبِعُوا الْاَشْيَاءَ الَّتِي لَا تَدْرِكُوْنَ بِهَا مَالًا وَّلَا اٰمَالًا وَّلَا حَيٰوةً وَّلَا حَسْرَةً ۗ سَبِيْلًا مَّا رَزَقْنٰكُمْ مِنْ لَدُنْهُ ۗ سَبِيْلًا تَقْوٰى ۙ وَتَحْقِيقًا ۙ

*Artinya: Dan janganlah kamu mengikuti sesuatu yang tidak kamu ketahui. Karena pendengaran, penglihatan dan hati nurani, semua itu akan diminta pertanggungjawabannya (Al-Isro: 36).*

Dari ayat diatas disimpulkan bahwa Allah memerintahkan kepada umatnya untuk selalu menjaga amanah yang telah diberikan kepadanya. Begitu pun dengan startegi pelayanan dalam sebuah bisnis, ketika ada karyawan AOAP memberikan pelayanan kepada anggotanya dengan tidak pernah membuka privasi anggota yang lain. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan sesuai dengan ciri- ciri pelayanan karyawan yang baik untuk nasabahnya.

#### 6. Pengetahuan dan kemampuan baik

Kemampuan dalam bekerja akan dapat mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan dalam pekerjaan juga pasti akan terjamin.

Menurut pandangan islam, orang bekerja yang menumbangkan jiwa dan tenaganya untuk kebaikan diri, keluarga, masyarakat dan instansi/perusahaan. Disebutkan dalam Al Qur'an surat Al-Anam ayat 135.

قُلْ اِنَّمَا اَسْأَلُكُمْ لِيْ اِحْسَانًا ۗ وَاِنْ كُنْتُمْ كٰفِرِيْنَ ۙ سَتَجِدُنِيْ فِيْ سَبِيْلِ مَّا رَزَقْتُمْ مِنْ لَدُنْهُ ۗ سَبِيْلًا تَقْوٰى ۙ وَتَحْقِيقًا ۙ

*Artinya: Katakanlah (Muhammad), "Wahai kaumku! Berbuatlah menurut kedudukanmu, aku pun berbuat (demikian). Kelak kamu akan mengetahui, siapa yang akan memperoleh tempat (terbaik) di akhirat (nanti). Sesungguhnya orang-orang yang zalim itu tidak akan beruntung. (Al- An'am: 135)*

Dari ayat diatas disimpulkan bahwa Allah memberikan insentif bagi orang yang mampu menunjukkan kinerja optimal (baik). Hal ini dilakukan

juga kepada karyawan AOAP yang bertugas, ketika sedang melakukan kewajibannya Mereka para karyawan semaksimal mungkin memberikan arahan kepada anggotanya ketika anggota menanyakan tentang produk di BMT. Karyawan sering mengadakan pelatihan disetiap bulannya, disana karyawan juga diajarkan mengenai bahagaimana marketing yang ada dilapangan. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa kemampuan karyawan sudah sesuai dengan ciri-ciri pelayanan karyawan yang baik.

7. Menerima keluhan secara profesional

Berusaha untuk dapat memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan yang lamban akan membuat nasabah lari dan pergi. Usahakan karyawan dapat mengerti dan memahami keinginan serta kebutuhan nasabah secara cepat. Petugas diharuskan bisa lebih dulu berusaha untuk dapat mengerti kemampuan nasabah dengan cara mendengarkan penjelasannya. Keluhan atau kebutuhan nasabah dapat dimengerti dengan baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan nasabah tidak salah. Termasuk dalam hal ini, memberikan jalan keluar yang diinginkan. Hal ini juga sesuai dengan firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah ayat 185.

وَمَا يَتَّبِعُكَ مِنْهَا حَتَّىٰ إِذَا تَوَلَّىٰ سَوَّاهُ ۚ إِنَّهُ يَحْضُرُكَ ۚ وَمِنْ كُلِّ دِينٍ جُزْءٌ ۚ وَمِمَّا كَسَبَ ۚ وَتُجْرَبُونَ ۗ

لَا يُلْقِيكَ فِيهَا مِنْ حَرَابٍ ۚ لَوْلَا حَرَابٌ لَأُلْقِيَ فِيهَا فُجْرًا ۚ وَسَبَّحْتَ بِحَمْدِ رَبِّكَ قَبْلَ طُلُوعِ الشَّمْسِ وَقَبْلَ الْغُرُوبِ ۚ وَمِنَ اللَّيْلِ فَسَبَّحْتَ لَهُ قَائِمًا وَجَاثًا ۚ وَالْبُقُوعِ النُّجُومِ ۚ وَسَبَّحْتَ بِحَمْدِ رَبِّكَ فِي الْمَضَامِيرِ ۚ وَتَسْبِيحًا لِّمَنْ يُرِيدُ الْغَيْبَ الْمُبِينِ ۗ

وَمَا يَتَّبِعُكَ مِنْهَا حَتَّىٰ إِذَا تَوَلَّىٰ سَوَّاهُ ۚ إِنَّهُ يَحْضُرُكَ ۚ وَمِنْ كُلِّ دِينٍ جُزْءٌ ۚ وَمِمَّا كَسَبَ ۚ وَتُجْرَبُونَ ۗ

*Artinya: Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, agar kamu bersyukur (Al-Baqarah: 185).*

Menurut ayat yang dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa Allah tidak membebani suatu kaumnya diluar batas kemampuannya. Maka Allah akan menghilangkan rasa sulit dan kesempitan yang dialami oleh umatnya. Begitupun dengan karyawan AOAP yang masih sulit untuk

memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh anggota atau nasabah. Menurut hasil wawancara dari berbagai informan, bahwa karyawan belum bisa memenuhi keinginan anggota yang menurut karyawan sangat berat untuk mengusahakannya. Jika melihat dari teori strategi pelayanan karyawan yang baik, yaitu bisa memenuhi semua kebutuhan nasabahnya. Maka dari itu tindakan karyawan terbilang kurang sesuai dengan ciri-ciri karyawan yang baik. Jika karyawan dapat memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan keinginan anggota atau nasabah, maka anggota akan merasa lebih baik.

#### 8. Kepercayaan

Kepercayaan dari calon anggota atau nasabah kepada perusahaan, mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi salah satu dari nasabah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama juga perlu untuk dijaga kepercayaannya agar tidak lari dan pergi. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan pada umumnya. Hal ini sebagai tanda pengenal karyawan BMT. Hal ini disebutkan dalam firman Allah dalam Al- Qur'an surat Mu'minin ayat 8 yang berbunyi:

وَالَّذِينَ هُمْ عَنْ صَلَاتِهِمْ سَاهُونَ  
الَّذِينَ هُمْ عَنْ صَلَاتِهِمْ سَاهُونَ

*Artinya: Dan (sungguh beruntung) orang yang memelihara amanat-amanat dan janjinya (Mukminun: 08).*

Ayat diatas telah menjelaskan kepada kita semua bahwa ketika diberi sebuah kepercayaan, maka janganlah engkau mengingkarinya. Begitupun dengan karyawan AOAP ketika sedang melakukan tugas dan kewajibannya, maka karyawan AOAP sebisa mungkin melakukannya dengan bersikap yang baik agar pelanggan dapat mempercayainya. Dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian karyawan juga memiliki sifat khasnya sebagai lulusan alumni pondok pesantren Sidogiri. Jadi sudah tidak dapat diragukan lagi kepercayaannya.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di BMT UGT Sidogiri cabang malang kota, maka dapat diambil kesimpulan bahwa strategi pelayanan AOAP pada anggota BMT terdiri dari 8 dimensi yaitu: senyum sapa salam, tanggung jawab, melayani tepat waktu, bicara secara jelas, amanah, pengetahuan kemampuan yang baik, menerima keluhan secara profesional, dan kepercayaan. Meskipun terkadang masih ada juga keluhan yang dialami oleh anggota BMT berupa respon dan tindakan karyawan AOAP yang kurang memuaskan anggotanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bakhri, Syaiful. (2015). *Sukses Koperasi Syariah di Sidogiri*. Pasuruan: Cipta Pustaka Utama. George, Steiner., Jhon, Minner. (1999). *Manajemen Strategi*. Penerjemah Agus Dharma. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, Armstrong, Gray. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Mubun, B.N. (2003). *Kamus Manajemen*. Jakarta: Pustaka Sinar Harian.
- Nasiruddin, M., Fanida, Eva Hani. (2018). Kualitas pelayanan *prima (excellent services)* di PT. Angkasa pura 1 (persero) Bandar Udara Juanda Surabaya. *Kajian Manajemen Pelayanan Publik*. Vol.01.
- Nawawi, Hadari. (2012). *Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan Dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan*. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press.
- Putrianingsih, Abesa. (2018). *Implementasi Services Excellence pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo, Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Sunan Ampel. Surabaya.
- Putri, Rima Ariyanti Eka. (2017). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Anggota BMT ANDA Kantor Cabang Ampel, *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Instuti Agama Islam Negeri. Sakatiga.
- Rianto, M.Nur. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabet
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabet
- Sumarsan, Tomas. (2013). *System Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Indeks.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Widodo, AK. Hertato, dkk. (2000). *Panduan Praktis Operasional Baitul Mal Wat Tamwil (BMT)*. Bandung: Mizan cet ke-2.