BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) adalah lembaga swadaya masyarakat yang jadi lembaga keuangan yang didirikan dan di kembangkan oleh masyarakat. Sejak awal berdirinya, BMT dirancang sebagai lembaga ekonomi. Dapat dikatakan bahwa BMT adalah lembaga ekonomi yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan.[1]

BMT berupaya membantu pengembangan usaha mikro dan usaha kecil, terutama dalam hal permodalan. Lembaga keuangan berskala mikro ini dikenal dengan Lembaga Keuangan Mikro (LKM), seperti yang tercantum dalam Undang-Undang No.1 Tahun 2013 pada Pasal 1 Ayat (1) yaitu "Lembaga Keuangan Mikro yang selanjutnya disingkat LKM adalah Lembaga Keuangan yang khusus didirikan untuk memberikan jasa pengembangan usaha dan pemberdayaan masyarakat, baik melalui pinjaman atau pembiayaan dalam usaha Skala Mikro kepada anggota dan masyarakat, pengelola simpanan, maupun pemberian jasa konsultasi pengembangan usaha tidak semata-mata mencari keuntungan".

[1] Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (jakarta;PT Raja Grafindo, 2015), hal 24

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu bisnis. Lingkungan yang berubah sangat cepat dalam hal peraturan, struktur dan teknologi telah merubah wajah industri. Perubahan-perubahan tersebut memungkinkan perusahaan-perusahaan untuk memperluas pelayanan yang di berikan kepada pelanggan atau anggota dan menjadikan makin kompetetif satu sama lain.

Fasilitas BMT erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan (anggota). Pada banyak jenis jasa persepsi yang diperoleh dari interaksi anggota dengan fasilitas BMT berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan.

Fasilitas yang baik dapat memberikan beberapa manfaat untuk BMT tersebut dan merupakan salah satu keputusan yang menentukan efisiensi operasi perusahaan dalam jangka panjang.

Fasilitas BMT yang tertata rapi, menarik dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif anggota terhadap suatu perusahaan, karena persepsi anggota dapat dipengaruhi oleh atmosfir (suasana) yang dibentuk oleh eksterior dan interior fasilitas BMT tersebut.[2]

Sehubungan dengan hal itu, maka dalam penulisan ini penulis akan membahas mengenai Kurangnya Fasilitas Terhadap Kepuasan Anggota Pada BMT Al-Hijrah Bukittinggi, dalam hal ini sebenarnya pelayanan

[2] M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu,* (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2004), h 35

yang diberikan BMT kepada anggota masih kurang memuaskan, sehingga terjadi permasalahan antara BMT dengan anggota (nasabah).

Pada BMT Al-Hijrah Bukittinggi ini terlihat beberapa kelemahan seperti ruangan yang terlihat kurang luas dan lebih kecil, kursi untuk menunggu antrian anggota yang sedikit, tidak pernah dilakukannya pembaruan fasilitas layanan.

Kasus yang terjadi di BMT Al-Hijrah Bukittinggi ini merupakan salah satu masalah yang terjadi antara pihak BMT dengan pelanggan atau anggota memberikan kepuasan yang diharapkan, namun kenyataannya bertolak belakang dengan apa yang diharapkan oleh anggota.

Dari paparan diatas, peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan Tugas Akhir dengan judul "**Dampak Kurangnnya Fasilitas Terhadap Kepuasan Anggota Pada BMT AL-Hijrah Bukittinggi"**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat di identifikasikan masalah sebagai berikut :

1. Adanya keluhan anggota terkait fasilitas pada BMT Al-Hijrah Bukittinggi, fasilitas yang diberikan kepada anggota masih terkendala seperti ruangan yang kurang luas dan area parkir yang sempit.

2. Anggota kurang nyaman dengan fasilitas seperti kursi untuk menunggu antrian anggota yang sedikit.

C. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

   Berdasarkan permasalahan pada latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini yaitu Bagaimakah Dampak kurangnya fasilitas terhadap kepuasan anggota pada BMT Al-Hijrah Bukittinggi?

2. Batasan Masalah

   Berdasarkan permasalahan pada latar belakang di atas, maka penelitian ini dibatasi, pada hal-hal yang berkaitan dengan ”Dampak Kurangnya Fasilitas Terhadap Kepuasan Anggota Pada BMT Al-Hijrah Bukittinggi Dalam Meningkatkan Kenyamanan Anggota”

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

   Tujuan penelitian yang ingin di capai untuk mengetahui Dampak kurangnya fasilitas terhadap kepuasan Anggota pada BMT Al-Hijrah Bukittinggi.

2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian yang di lakukan adalah sebagai berikut :

a. Bagi akademik, penelitian ini berguna untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada jurusan Diploma III Perbankan Syariah di IAIN Bukittinggi.
b. Bagi lembaga keuangan syariah, penelitian ini berguna agar lebih meningkatkan mutu pelayanan kepada anggota/pelanggan, sehingga mampu bersaing dengan BMT lainnya.

E. Penjelasan Judul

Untuk menghindari kesalah pahaman dan kesulitan dalam memahami judul yang dimaksud, maka dalam penelitian ini perlu diberikan penjelasan terhadap beberapa istilah yang digunakan, antara lain:

Fasilitas : Segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta melancarkan pelaksanaan suatu usaha tertentu

Kepuasan : Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul / setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya[3]

[3] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran.* (Jakarta : Prenhalindo), 2002, hal 42

Jadi, dari penjelasan judul di atas maka dapat didefenisikan bahwa "Dampak kurangnya fasilitas terhadap kepuasan anggota pada BMT Al-Hijrah Bukittinggi dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan anggota/pelanggan" merupakan pengaruh yang sangat kuat yang dapat mendatangkan akibat baik maupun tidak baik bagi BMT dalam melayani anggota untuk mencapai tingkat kenyamanan yang diharapkan.

F. Kajian Terdahulu

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang di lakukan oleh **Efriyanti, Nim 1406.015** dengan judul "kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Pada PT.Bank Muamalat Indonesia (BMT) Tbk, Cabang Pembantu Bukittinggi". Penelitiannya fokus kepada kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan untuk melihat hasil dari kepuasan nasabah maka di lakukan analisis perbandingan antara pengalaman yang di terima dan harapan nasabah terhadap faktor-faktor yang diminati adalah: pada aspek keandalan, pada aspek keyakinan , pada aspek fisik nyata, pada aspek empati, pada aspek ketanggapan.

Sedangkan penelitian ini berfokus kepada kurangnya fasilitas terhadap kepuasan anggota pada BMT Al-Hijrah Bukittinggi. Yang lebih fokus pada fasilitas yang sangat kurang pada BMT Al-Hijrah terhadap kepuasan anggota

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan *(field research)* **Field *research*** adalah penelitian yang dilakukan di tempat terjadinya gejala-gejala yang diselidiki.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada BMT AL-HIJRAH Bukittinggi yang terletak di Jl.Perintis Kemerdekan no. 33 Bukittinggi.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti dari sumbernya tanpa perantara dengan melakukan pertanyaan pada responden terpilih melalui wawancara.[4] Dalam penelitian ini, pertanyaan diajukan kepada responden serta melakukan wawancara dengan pertanyaan terbuka kepada anggota/pelanggan pada BMT Al-Hijrah Bukittinggi.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau hasil pengelolahan pihak kedua dan penelitian lapangannya berupa dokumen, arsip, informasi lain yang mendukung data primer dari penelitian. Data sekunder dalam

[4] Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* , (Jakarta : Raja Wali Press, 2015)

penelitian ini berupa data tentang monografi BMT, struktur organisasi, jumlah anggota, dan data anggota

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang disaksikan selama peneliti melakukan penelitian. Metode ini digunakan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan kurangnya fasilitas terhadap kepuasan nasabah.

b. Wawancara

Suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan data, dimana peneliti mendapat keterangan secara lisan dari responden. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pertanyaan terbuka kepada anggota BMT Al-Hijrah Bukittinggi

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu menggunakan data referensi baik berupa literature maupun artikel-artikel yang berhubungan dengan menggambarkan apa yang terjadi dilapangan, maksudnya peneliti mendeskripsikan tentang kurangnya fasilitas dalam meningkatkan kepuasan anggota BMT tersebut yang dilakukan dengan cara menanyakan langsung kepada anggota BMT

.

H. Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini akan dirancang terdiri dari empat bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan pendahuluan yang berisikan dasar pemikiran lahirya masalah yaitu latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penjelasan judul, kajian terdahulu, metode peneltian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Merupakan landasan teoritis yang terdiri dari dari bagian pertama yaitu teori-teori yang berkaitan dengan judul yang dibahas, baik itu teori yang secara umum maupun teori yang terkait dengan konsep ekonomi dan perbankan.

BAB III : HASIL PENELITIAN

Terdapat pembahasan tentang hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan dilapangan. Yaitu seperti biografi, struktur, visi dan misi serta Dampak kurangnya fasilitas terhadap kepuasan anggota pada BMT AL-HIJRAH Bukittinggi.

BAB IV : PENUTUP

Merupakan penutup yang berisikan kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Fasilitas

1. Pengertian Fasilitas

Secara umum sarana atau fasilitas alat adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.[5]

Fasilitas kantor adalah segala sesuatu menjadi sarana pendukung dalam berbagai aktivitas perusahaan yang berbentuk fisik serta dapat digunakan dalam kegiatan normal perusahaan. Fasilitas ini mempunyai manfaat dimasa depan dan umur atau masa manfaatnya relatif permanen.

Moenir mengemukakan bahwa sarana dan fasilitas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja.[6]

---

[5] Syamrilaode,(2011), pengertian sarana dan prasarana (http://id.shvoong.com/writing-and-speaking/presenting-pengertian-sarana-dan-prasarana) akses 15 juni 2019

[6] Moenir,*Manajemen Pelayanan umum Indonesia,* (Jakarta:Bumi Aksara,2008),hal 51

Pengertian yang dikemukakan oleh Moenir, jelas memberi arah bahwa sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.[7]

Berdasarkan pengertian di atas, maka sarana atau fasilitas pada dasarnya memiliki fungsi utama sebagai berikut :

a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
b. Meningkatkan produktivitas, baik barang dan jasa.
c. Hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin.
d. Lebih memudahkan atau sederhana dalam gerak para pengguna atau pelaku.
e. Ketepatan susunan stabilitas pekerjaan lebih terjamin.
f. Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan yang mempergunakannya.

Untuk lebih jelasnya mengenai sarana atau fasilitas yang dimaksud di atas berikut ini akan diuraikan istilah sarana kerja atau fasilitas kerja yang ditinjau dari segi kegunaan menurut Moenir membagi sarana dan prasarana sebagai berikut:

[7] Moenir,*Manajemen Pelayanan umum Indonesia*..... hal 51

1. Peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang yang berlainan fungsi dan gunanya.
2. Perlengkapan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat pembantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkit dan menambah kenyamanan dalm pekerjaan.
3. Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan.

2. Memilih peralatan atau fasilitaas kantor

Peralatan atau perbekalan kantor terdiri dari 5 macam, yaitu : perabot, peralatan atau perlengkapan, mesin, pesawat dan interio kantor. Pengertian perbekalan kantor adalah semua fasilitas atau barang-barang yang ada di dalam kantor baik langsung maupun tidak langsung digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan kantor sehingga menghasikan sesuatu yang diharapkan.

Perbekalan atau fasilitas kantor merupakan sarana penting untuk menghasilkan pekerjaan kantor, tanpa ada perbekalan atau fasilitas kantor tidak mungkin kantor menghasilkan sesuatu, karena pegawai kantor bekerja untuk mengelola bahan dengan peralatan kantor yang ada.

3. Macam-macam peralatan atau fasilitas kantor

Seperti dijelaskan bahwa perbekalan atau fasilitas kantor ada 4 macam yaitu:

a. Perabot kantor yaitu segala macam barang atau benda kantor yang berfungsi sebagai penunjang terhadap pekerjaan kantor. Perabot kantor juga bisa diartikan segala macam peralatan yang berkaitan dengan tuli-menulis dan penyimpanan hasil kerja kantor.
b. Peralatan atau perlengkapan kantor adalah barang-barang yang digunakan untuk menghasilkan suatu pekerjaan yang di harapkan di kantor Apabila dirinci peralatan atau perlengkapan kantor dapat dibedakan menjadi :
    1) Barang yang habis pakai yaitu barang-barang kantor yang hanya dapat dipakai 1 kali atau tidak tahan lama.
    2) Barang yang tidak habis pakai yaitu barang-barang kantor yang dapat dipakai berulang kali atau tahan lama.
    3) Mesin-mesin kantor adalah segala macam mesin kantor yang digunakan untuk memproses pekerjaan kantor.
c. Pesawat kantor yaitu semua mesin kantor yang digunakan untuk mengadakan komunikasi baik lingkungan sendiri maupun dengan pihak luar kantor.
d. Interior kantor yaitu semua jenis barang atau fasilitas yang berfungsi untuk menghias ruangan kantor sehingga tercipta ruangan yang serasi.

4. Mesin kantor

Mesin kantor adalah alat yang dipergunakan untuk mencatat, menggandakan, mengolah kata yang bekerja secara sistematis, mekanis, elektris, elektronik, magnetik, atau kimiawi.

Beberapa macam mesin kantor yang umum digunakan saat ini diantaranya:

a. Mesin Tik (Typewriter)
b. Mesin hitung (Calculating Machine)
c. Mesin untuk keperluan surat menyurat (mailing equipment)
d. Mesin cetak (printer)
e. Mesin pengganda (duplicator atau copier)
f. Mesin dikte (dictating machine)
g. Mesin komunikasi (communication machine).

Beberapa keuntungan penggunaan mesin kantor adalah :

a. Hemat biaya
b. Menghemat waktu dan tenaga
c. Memudahkan pengendalian dan ketetapan
d. Memudahkan pengawasan
e. Menghasilkan pekerjaan yang lebih baik dan rapi
f. Keterangan yang dimuat dapat lebih banyak
g. Mengurangi rasa bosan dengan metode yang manual

h. Mengurangi kelelahan pegawai

Adapun kerugian yang muncul dari pengandaan mesin kantor adalah :

a) Tingkat penyusunan tinggi
b) Memerlukan biaya yang tinggi untuk penggandaan dan pemeliharaan
c) Sulit mendapatkan operator mesin yang cakap
d) Fleksibelitas yang sulit diterapkan
e) Sulit mendapatkan pemeliharaan dan perbaikan.

B. Kepuasan Anggota

1. Pengertian Kepuasan Anggota

Kepuasan adalah salah satu keadaan dimana terjadi titik temu antara nilai balas jasa atas pelayanan yang diberikan dari pihak BMT/perusahaan dengan nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh pelanggan atau anggota.

Kepuasan tidak hanya diukur dengan uang, tetapi berdasarkan pada pemenuhan kebutuhaan yang dibutuhkan oleh seseorang. Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.[8]

[8] Kotler dan amstrong, 2003. Prinsip-prinsip Marketing, Edisi Ketujuh, Penerbit Salemba Empat, Jakarta Hal56-57

Kepuasan pelanggan sebagai hasil penelitian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli atau mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut di bandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut.

Apakah keinginan yang diterimanya lebih besar (minimal sama) dari pada harapannya, maka pelanggan puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk/jasa tersebut lebih kecil dari pada apa yang di harapkannya maka pelanggan tidak puas.

Philip Kotler mengatakan bahwa : "kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang di harapkan".

Menurut Engel bahwa : 'kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidak puasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Ada kesamaan diantara beberapa defenisi di atas yaitu menyangkut komponen kepuasan konsumen (harapan kinerja/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya apabila

ia membeli atau menkonsumsi suatu produk baik ia sudah mempunyai harapan atas kualitas produk yang akan didapat.[9]

Sedangkan kinerja yang dirasakan oleh konsumen adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.[10]

2. Atribut-atribut pembentuk kepuasan

Atribut-atribut pembentuk kepuasan pelanggan adalah kesesuaian harapan yang merupakan gabungan dari kemampuan suatu produk dari produsen yang diandalkan, sehingga suatu produk yang dihasilkan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh perusahan. Menurut Tjiptono atribut-atribut pembentuk kepuasan yaitu :

1) Kemudahan dalam memperoleh, yaitu produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen tersedia di outlet-outlet dan toko yang dekat pembeli potensial.
2) Kesediaan untuk merekomendasikan, dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama, kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak.[11]

---

[9] M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah,* (Bandung:Alfabeta, 2012) hal 193
[10] M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah,*..... hal 193
[11] Kasmir, *Pemasaran Bank, Edisi Pertama, Cetakan Kedua,* (Jakarta:Kencana), Hal 163

3. Mengukur tingkat kepuasan anggota.

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap BMT untuk mengukur dan memantau kepuasan nasabahnya. Dua metode yang digunakan untukmengukur kepuasan pelanggan/anggota,[12] yaitu:

a. Sistem keluhan dan saran

Sebuah BMT/kantor yang berfokus pada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, dan sebagainya.

b. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan nasabah yang dilakukan dengan menggunakan metode survei baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi.

Ada beberapa cara mengukur kepuasan anggota :

a) Sistem keluhan dan saran (*complaint and suggestion surveys)*

Perusahaan meminta keluhan dan saran dari pelanggan dengan kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa, *costumer hot line,* kartu komentar, kotak sarana keluhan lainnya.

[12] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis perencanaan, implementasi dan kontrol, Edisi milenium* (PT. Prenhalindo: Jakarta, 2002) hal 42

b) Survei kepuasan pelanggan (*costumer satisfaction surveys)*

Perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar pelanggan, diharapkan dari survei ini didapatkan umpan balik yang positif dari konsumen. Survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.

c) Pembeli bayangan *(ghost shopping)*

Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli keperusahaan lain atau ke perusahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan petugas pelayan yang melayaninya.

d) Sarana hiburan seperti musik-musik lembut, sehingga ada rasa

kenyamanan anggota dan berfungsi juga untuk mengusir kebosanan.[13]

4. Manfaat Pengukuran Kepuasan Anggota

Ukuran kepuasan pelanggan dapat dikategorikan dari kurang puas, puas dan sangat puas. Pengukuran mutu pelayanan, kualitas produk dan kepuasan pelanggan dapat digunakan untuk beberapa tujuan[14], yaitu:

[13] Kasmir, *Pemasaran Bank, Edisi Pertama, Cetakan Kedua,*..... Hal 163
[14] Philip Kotler.....hal 38

a. Mempelajari persepsi masing-masing anggota terhadap mutu pelayanan dan produk yang diinginkan, yang akhirnya anggota merasa puas dan terus melakukan kerja sama dengan BMT.
b. Mengetahui kebutuhan, keinginan, persyaratan, serta harapan pelanggan/anggota pada saat sekarang dan masa yang akan datang yang disediakan BMT yang sesungguhnya dengaan harapan anggotaatas pelayanan yang diterima.
c. Meningkatkan mutu pelayanan serta produk sesuai dengan harpan-harapan anggota.
d. Menyusun rencana kerja dan menyempurnakan kualitas produk serta pelayanan dimasa akan datang.

5. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota :

a. Mutu produk

Pelanggan akan puas jika setelah membeli dan menggunakan produk yang ada di BMT sesuai yang diharapkan pelanggan.

b. Harga

Bagi pelanggan atau anggota yang sensitif terhadap harga atau bagi hasil yang murah adalah kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value of money* yang tertinggi.

c. Service Quality

Karena produk atau harga seringkali tidak menciptakan keunggulan bersaing dalam hal kepuasan bagi anggota.

d. Kemudahan

Kemudahan yang didukung dengan kenyamanan dan efisiensi dalam mendapatkan produk fisik atau jasa yang akan mendorong kepuasan anggota[15].

C. Landasan Syariah

Secara umum landasan dasar syariah dari penelitian ini yaitu rasa saling m**e**nghormati dan tidak adanya perselisihan (dalam hal ini pelayanan kepada anggota). Hal ini tampak dari ayat berikut:

1. Surah Al-Qur'an
   a. Q.s Al-Furqan: 63

الرَّحْمٰنِ وَعِبَادُ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى هَوْنًا الْأَرْضِ وَإِذَا خَاطَبَهُمُ لْجَاهِلُونَ (63)

"Dan hamba-hamba Tuhan yang Maha Penyayang itu (ialah) orang-orang yang berjalan diatas bumi dengan rendah hati dan apabila orang-orang jahil menyapa mereka, mereka mengucapkan kata-kata (yang mengandung) keselamatan".

Pada ayat tersebut dengan jelas menyebutkan, bahwa '*ibaadurrahman* itu adalah mereka yang berjalan dimuka bumi ini dalam keadaan tawadhu', dalam keadaan tunduk, dalam keadaan merasa bahwa dirinya adalah orang yang berilmu, orang yang kaya, ataupun orang yang

[15] Philip Kotler,*Manajemen Pemasaran:Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol,* hal 44

memegang jabatan tinggi. Jika ada kesombongan didalam hati seseorang, maka diharamkan kepadanya untuk mendapatkan surga. Jika berlaku sombong terhadap orang yang sombong sehingga orang tersebut menjadi tidak sombong, maka sebenarnya kita telah menjauhkannya dari neraka dan mendekatkannya kepada surga.

Disini pentingnya bersikap rendah hati dalam melayani nasabah akan menimbulkan rasa kenyamanan bagi pelanggan tersebut. Hal inilah yang dianjurkan untuk dilakukan dalam pelayanan yang seharusnya diberikan oleh BMT khususnya yang berlandaskan syariah yang berpedoman kepada Al-Qur'an dan Al-Hadits.

2. Q.s Al-Israa: 53

يَقُولُوا وَقُلْ لِعِبَادِي يَهِالَّتِي ۚأَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزَغُ

إِنَّ ۚبَيْنَهُمْ الشَّيْطَانَ كَانَ عَدُوًّا لِلْإِنْسَانِ مُبِينًا(53)

"Dan katakanlah kepada hamba-hambaku: Hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang lebih baik (benar). Sesungguhnya syaitan itu menimbulkan perselisihan diantara mereka. Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagi manusia."

Ayat tersebut menjelaskan perintah untuk menempuh semua ucapan yang mendekatkan diri kepada Allah Ta'ala berupa qira'ah, dzikir,ilmu dan memerintahkan kepada yang baik dan melarang dari yang munkar,serta berkata dengan baikdan lembut terhadap sesama makhluk dengan drajat dan kedudukan mereka yang berbeda-beda.

Oleh karena itulah ucapan yang baik harusnya diterapkan oleh semua lembaga pelayanan khususnya kepada lembaga keuangan yang berbasis syariah. Ucapan yang baik akan menimbulkan hidup atau masyarakat (anggota).

BAB III

HASIL PENELITIAN

A. Monografi BMT AL-HIJRAH Bukittinggi

1. Sejarah Berdirinya BMT AL-HIJRAH

BMT (Baitul Maal wat Tamwil) adalah sistem intermediasi (perantara), tepatnya yaitu Koperasi Jasa Keuangan Syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah. BMT sesuai namanya terdiri dari fungsi utama yaitu[16]:

a. Baitul Maal (Bait : Rumah, Maal : harta)

   Menerima titipan dana zakat, infaq dan shadaqah serta mengoptimalkan distribusi sesuai dengan peraturan dan amanahnya.

b. Baitul Tamwil (Bait: rumah, At- Tamwil: pengembangan Harta)

   Pengembalian usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro, kecil dan menengah dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya.

Keberadaan BMT sebagai solusi penempatan dan penggunaan dana sesuai syariah islam, dan juga untuk membantu masyarakat kecil memperoleh pembiayaan usaha yang selama ini terkendala oleh syarat-syarat administrasi. BMT siap beker jasama

[16] *Dokumen File BMT Al-Hijrah Bukittinggi tahun 2018*

dengan berbagai pihak dalam hal layanan tabungan (simpanan), pembiayaan usaha dengan cara pola syariah islam.

BMT Al-Hjirah didirikan dengan tujuan utama untuk membantu meningkatkan taraf hidup masyarakat, khususnya dalam pemberdayaan umat. Dengan pembinaan sistem perekonomian yang baik dan menggunakan sistem syariah, tidak hanya dapat meningkatkan kesejahteraannya, namun juga dapat menciptakan kondisi masyarakat ekonomi yang kuat diarahkan untuk ikut memikirkan anggota masyarakat lain yang lemah. Koperasi ini didirikan dengan nama BMT Al-Hijrah padatanggal 16 januari 2006 bertepatan dengan 1 Muharram 1428 H yang dipimpin oleh bapak H.Zahroni di bawah naungan Yayasan Al-Muttagin. Dengan menindak lanjuti terbitnya Akte Notaris tanggal 31 Januari 2015 tentang pengesahan Badan Hukum, No.518/03/BH/XVI.31/1/2015. Manajer yang diangkat untuk menjalankan operasional KSPPS BMT AL-HIJRAH mewakili pengurus adalah Bapak Alchairi Daranin. Maksud mendirikan BMT Al-Hjirahdilandasi dengan motivasi pengembangan dan pemberdayaan ekonomi umat dengan acuan syariat islam. Hal ini diwujudkan karena melihat keadaan perekonomian masyarakat kecil yang telah dikuasai oleh praktek-praktek ekonomi yang bertentangan dengan konsep islam.

BMT Al-Hijrah, sebagai bentuk alternatif lembaga keuangan untuk masyarakat pengusaha kecil dan mikro serta menengah untuk mengatasi kesulitannya dalam pengembangan usaha melalui pemberian pinjaman yang tidak menggunakan sistem bunga[17].

2. Visi dan Misi BMT Al-Hijrah

a. Visi

"Menjadi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah yang terdepan dalam menangani permasalahan ekonomi umat yang lemah."

b. Misi

1) Melahirkan individu yang memiliki jiwa kewirausahaan yang didukung oleh etos kerja yang tinggi.
2) Mewujudkan umat yang berprilaku mandiri dan agamis.
3) Meningkatkan perekonomian umat serta menghindarkan umat dari praktek riba.
4) Menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat (umat) dalam upaya pertumbuhan produktivitas usaha mandiri.
5) Menghimpun mewujudkan masyarakat (umat) yang jujur, terampil, terarah serta mandiri dalam berusaha.

[17] *Dokumen File BMT Al-Hijrah Bukittinggi Tahun2008*

6) Mendorong masyarakat (umat) menuju pelaksanaan kegiatan perekonomian sesuai dengan ekonomi islam.

3. Legalitas dan Bentuk Organisasi

Nama koperasi : BMT Al-Hijrah Bukittinggi

Akta Pendirian : Akta notaris Elfita achtarNo. 55-2006

Badan Hukum/Tanggal : 188.45-333-2006/17 September 2006

Alamat : Jalan Perintis Kemerdekaan No. 33

Telp : (0752) 627118

Baitut Mal wat Tamwil (BMT) ini merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang dikelola berdasarkan konsep islam dibawah naungan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah dan Berbadan Hukum Koperasi.

a. BMT adalah nama atau sebutan lembaga keuangan mikro, singkatan dari Baitul Maal wat Tamwil atau padanaan kata Balai Usaha Mandiri Terpadu.
b. Kegiatan BMT adalah mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung menunjang kegiatan ekonominya.
c. Kegiatan Baitul Maaladalah menerima titipan BAZIS dari dana zakat, infaq, dan shadaqah dan menjalankan sesuai dengan peraturan dan syariat islam.

4. Lokasi dan Ruang Gerak BMT Al-Hijrah

a. Lokasi Usaha

Alamat sekarang adalah di jalan Perintis Kemerdekaan No.33 Bukittinggi. Telp 0752.627118

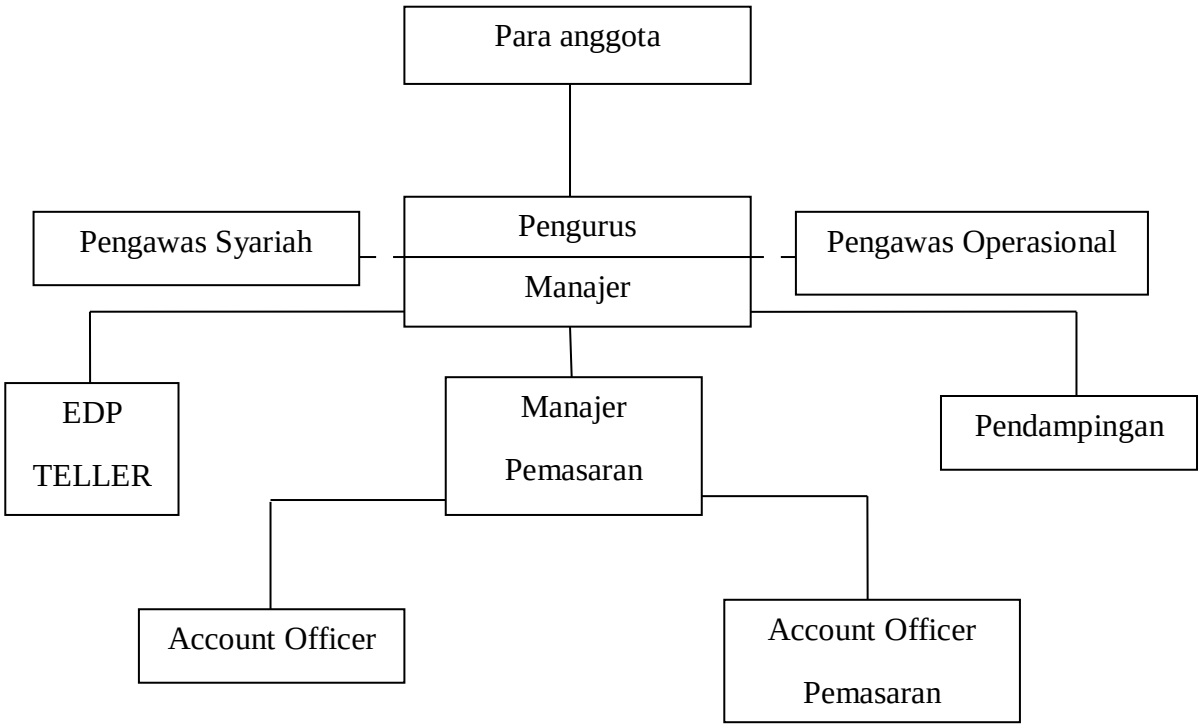
Segmen usaha adalah untuk kegiatan perekonomian masyarakat bawah yang ada dipasar, yang dicengkram oleh praktek rentenir yang merugikan kegiatan ekonomi masyarakat bawah. Adanya perilaku meminjam dana kepada rentenir dimana si peminjam akan dikenai Margin atau Bunga besar dalam jangka waktu yang singkat, sehingga tidak sedikit dari mereka yangterjerat hutang dan bangkrut.

b. Ruang Gerak

1) Berorientasi bisnis, mencari laba bersama, meningkatkan pemanfaatan ekonomi untuk anggota dan lingkungannya.
2) Bukan lembaga sosial, tetapi dapat dimanfaatkan untuk mengefektifkan penggunaan zakat, infaq dan sadaqah bagi kesejahteraan orang banyak dan ikut berpatisipasi dalam kegiatan sosial.
3) Ditumbuhkan dari bawah (Bottom up) berdasarkan peran dari masyarakat sekitarnya.

4) Milik bersama masyarakat kecil bawah dan kecil dari lingkungan BMT Al-Hijrah itu sendiri, dan milik pemerhati kemiskinan didalam masyarakat itu.
5) BMT Al-Hijrah mengadakan kegiatan ke-islam-an pemahaman akan ekonomi, agama (pengajian-pengajian) secara berkala terutama waktu akan diberikan pembiayaan dan setelah kegiatan keagamaan dilanjutkan dengan perbincangan bisnis/usaha dari anggota BMT Al-Hijrah.

5. Struktur Organisasi BMT Al-Hijrah Bukittinggi



Jumlah Pengurus sebagai berikut :

a. Pengurus

1) Ketua : Dr. H. Metrizal, SpA
2) Wk.Ketua Dana : DR. Zainuddin Tanjung, MA
3) Sekretaris : H. Al Chairi
4) Wk.Sekretaris : Hj. Mardhiah
5) Bendahara : H. Ismail Djoha, SH, MM

b. Pengawas

1. Pengawas Syariah
   a) DR.H. Zulkifli Djakfar MA
   b) H.Gusrizal LC MA
   c) Hj. Baitar
2. Pengawas Operasional
   a) Ferry AB, SE
   b) H. Insa Basyuni
   c) H. Burmal

c. Pengelola

Pada tahun 2018 karyawan sebanyak 5 orang yaitu[18]:

1. H. Damuar, S. Sos
2. Mufatis Agus, Bc.Ak
3. Nila Dasriani, SPd
4. Rum Muliani

[18] *Dokumen File BMT Al-Hijrah Bukittinggi*

5. Chairunnisa AZ

Fungsi dan tugas tiap-tiap bagian dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Rapat Anggota Tahunan

Rapat anggota adalah lembaga tertinggi BMT yang wajib dihindari oleh setiap anggota. Rapat ini dilakukan minimal setahun sekali. Anggota diambil secara musyawarah untuk mufakat, maka keputusan diambil berdasarkan suara terbanyak dari anggota yang memiliki hak suarayang hadir dalam rapat, pengesahan atau perubahan Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga organisasi, pemilihan, pengangkatan dan sekaligus pemberhentian pengurus dan pengawas baik pengawas syariah maupun manajemen, penetapan visi dan misi organisasi.

2. Pengawas Syariah

Pengawas Syariah bertugas memberikan masukan kepada pengurus untuk kemajuan BMT baik diminta atau tidak dan sebagai wakil dari anggota dalam melaksanakan hasil keputusan musyawarah tahunan. Amanah ini nantinya akan dipertanggung jawabkan kepada anggota pada tahun berikutnya.

3. Pengurus

Pengurus adalah mendataris seluruh anggota yang bertanggung jawab penuh pada pelaksanaan program pencapaian tujuan BMT.

Selain itu pengurus bertanggung jawab melaksanakan keputusan rapat anggota, mengajukan rencana kerja dan anggaran pendapatan/belanja BMT, menyelenggarakan rapat anggota, mempertanggung jawabkan laporan keuangan serta memantau dan mensupervisi pelaksanaankegiatan BMT.

4. Manajer
    a. Memimpin jalannyaBMT sesuai dengan tujuan dankebijakan umum yang digariskan oleh pengurus
    b. Membuat rencanakerja secara periodik (berkala), meliputi:
        1) Rencana pemasaran
        2) Rencana pembiayaan
        3) Rencana biaya operasional
        4) Rencana keuangan
    c. Membuat kebijakan khusus sesuai dengan kebijakan umum yang digariskan oleh pengurus
    d. Membuat laporan secara periodik (berkala) kepada pengurusyang antara lain berupa:
        1) Laporan perubahan baru
        2) Laporan perkembangan perubahan
        3) Laporan keuangan
5. Pengelola

Pengelola adalah tenaga profesional yang melaksanakan kegiatan operasional program kerja yang menjadi tanggung jawab

pengurus. Yang dapat dipilih menjadi pengelola BMT adalah mereka yang memenuhi syarat sebagai berikut:

a. Memiliki sifat jujur, aktif, trampil, berdedikasi terhadap BMT, proaktif, sabar, dan istiqomah.
b. Mempunyai potensi untuk berprakarsa, belajar dan terampil mengoperasikan program kerja untuk mencapai tujuan BMT.
c. Memiliki wawasan keagamaan dan pergaulan sosial yang memadai untuk mampu mengaplikasikan konsep sistem syariah dalam mengoperasionalkan BMT dan perkembangan SDM anggota BMT. Pengelola terikat dengan kontrak kerja dan bertanggung jawab sepenuhnya kepada pengurus.
d. Mempunyai potensi untuk berprakarsa, belajar dan terampil mengoperasikan program kerja untuk mencapai tujuan BMT.
e. Memiliki wawasan keagamaan dan pergaulan sosial yang memadai untuk mampu mengaplikasikan konsep sistem syariah dalam mengoperasionalkan BMT dan perkembangan SDM anggota BMT. Pengelola terikat dengan kontrak kerja dan bertanggung jawab sepenuhnya kepada pengawas. Dengan tujuan tersebut pengelola berhal mendapat imbalan dan bonus sesuai dengankemampuan dan perkembangan BMT.

6. Jenis Produk BMT Al-Hijrah

a. Simpanan

1) Simpanan Mudharabah Umum

Yaitu simpanan pihak ketiga yang di simpan di BMT dan BMT berkewajiban memelihara data tersebut yang oleh penyimpan sewaktu-waktu dapat ditarik. Dengan sistem mudharabahBMT menggunakan dana tersebut untuk pihak ketiga dengan membagi hasil yang diperoleh kepada para penyimpan sesuainisbah bagi hasil yang disepakati dalam akad pembukaan simpanan.

2) Simpanan mudharabah berjangka (Deposito)

Yaitu simpanan pihak ketiga dengan harapan BMT dapat memutar kepada calon nasabah/anggota pembiayaan, nasabah menyimpan uang tersebut untuk jangka waktu tertentu dengan mengharapkan bagi hasil.

3) Simpanan pendidikan

Yaitu simpanan yang diperuntukan bagi biaya pendidikan yang penyetorannyadapat dilakukan setiapsaat dan penarikan dananya digunakan untuk membiayai pendidikan,.

4) Simpanan Walimah/Pernikahan

Yaitu simpanan yang dikhusukan untuk persiapan niat suci, merupakan sarana mempersiapkan simpanan walimah atau

pernikahan secara dini. Agar niat suci dapat terlaksana maka penaikan hanya dapat dilakuakan saat benar-benar akan melakukan walimah/pernikahan.

5) Simpanan Haji dan Umroh

Yaitu simpanan yang diperuntukan bagi anggota atau calon anggota Haji danUmrah yang penyetorannya dapat dilakukan setiap hari.

6) Simpanan Qurban

Merupakan simpanan anggota atau calon anggota untuk persiapan qurban. Simpanan ini bisa diambil pada saat melaksanakan qurban.

7) Simpanan Idul Fitri

Merupakan simpanan anggota atau calon anggota untuk persiapan Idul fitri. Simpanan ini hanya bisa diambil saat menjelang hari raya idul fitri.

8) Simpanan Aqiqoh

Merupakan simpanan anggota atau calon anggota untuk persiapan aqiqoh. Simpanan ini bisa diambil pada saat akan melaksanakan aqiqoh.

9) Simpanan Amanah

Yaitu rekening khusus untuk menerima setoran, shodaqoh, hibah, zakat mal, infaq dan merupakan usaha BMT Al-Hijrah dalam hal baitul mal yang pengalokasiannya adalah sebagai berikut:

1. 50% di salurkan dalam Al-Qardu Hasan yaitu pembiayaan kebijakan untuk usaha yang produksi bagi yang berhak. Dalam akad ini penerima pembiayaan hanya berkewajiban mengembalikan sebesar pokok pembiayaan tanpa tambahan apapun.
2. 50% di salurkan untuk kegiatan sosial, misalnya untuk beasiswa yatim piatu, fakir miskin, pembangunan masjid dan bantuan sosial lainnya.

b. Jenis-jenis Pembiayaan

1. Pembiayaan *Mudharabah*

Merupakan pembiayaan modal kerja yang diberikan BMT kepada anggota dimana pengelola usaha sepenuhnya diserahkan kepada anggotaataucalon anggota. Dari pembiayaan ini BMT akan memperoleh bagi hasil sesuai kesepakatan. Dalam praktiknya pihak lembaga keuangan bertindak sebagai mudharib yang menjalankan dan mengelola dana dari *syahibul maal* (penabung) sekaligus sebagai *syahibul maal* (pemilik modal) bagi penerimaan pembiayaan.

2. Pembiayaan *Ijarah*

Merupakan pembiayaan yang diberikan kepada anggota atau calon anggota untuk menyewa suatu barang atau tempat usaha. Cara melunasinya bisa secara angsuran atau pada saat jatuh tempo.

3. *Bai' Bitsaman Ajil* (BBA)

Merupakan pembiayaan untuk pembelian barang atau alat usaha. Pada pembiayaan dengan skema BBA, terjadi kesepakatan bahwa anggota atau calon anggota bersedia membeli barang yang dibeli oleh BMT dengan harga jual berasal dari harga pokok ditambah margin keuntungan (*mark up).* Pengembalian pembiayaan dilakukan secara angsuran, bisa harian, mingguan, atau bulanan.

4. *Murabahah*

Murabahah yaitu akad jual beli dengan membayar harga pokok beserta keuntungannya pada waktu jatuh tempo sesuai dengan kesepakatan bersama.

5. *Musyarakah*

Merupakan pembiayaan modal infestasiatau modal kerja yang dalam praktiknya lembaga keuangan sebagai penyedia sebagian

dari modal keseluruhan. Pembagian keuntungan berdasarkan perjanjian sesuai proporsinya dalam bentuk nisbah.

B. Kurangnya Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT AL-Hijrah Bukittinggi

Fasilitas sangatlah berpengaruh terhadap kepuasan dan kenyamanan pelanggan/anggota. Dalam artian jika fasilitas layanan yang diberikan terhadap anggota tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka akan terjadi suatu permasalahan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan. Persepsi nasabah terhadap kualitas dari fasilitas layanan yang diberikan oleh BMT kepada pelanggannya merupakan dasar usaha peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam memberikan fasilitas layanan, setiap nasabah yang menginginkan fasilitas dan layanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang diberikan memberikan kepuasan.

Pada BMT Al-Hijrah Bukittinggi teramati beberapa temuan observasi dari fasilitas yang dimiliki oleh BMT tersebut, yaitu berupa beberapa kelemahan yang terdapat pada fasilitas layanan antara lain:

1. Ruangan yang terlihar kurang luas dan lebih kecil

BMT Al-Hijrah Bukittinggi memiliki ruangan fasilitas yang terlihat kurang luas dan menimbulkan kesan sempit pada ruangannya

tersebut, sehingga menimbulkan kurang nyamannya bagi pelanggan atau anggota yang ingin melakukan transaksi di BMT tersebut.

2. Kursi untuk menunggu antrian anggota atau pelanggan yang sedikit

Kursi pada ruangan tunggu bermanfaat untuk seseorang yang ingin menunggu antrian, sehingga pelanggan yang ingin mengantri dapat duduk dan tidak berdiri. Akan tetapi pada BMT Al-Hijrah Bukittinggi memiliki kursi antrian yang dapat digunakan oleh nasabahnya hanya sedikit, ini akan berdampak ketika kondisi pelanggan atau anggota yang ingin melakukan transaksi lebih banyak (ramai) menjadi berdiri. Hal tersebut dapat mengurangi tingkat kenyamanan nasabah ketika melakukan transaksi di BMT tersebut.

3. Tidak pernah dilakukannya perombakan fasilitas layanan

Dalam mewujudkan fasilitas layanan yang baik salah satunya yaitu dengan selalu melakukan perombakan fasilitas yang ada, sehingga tidak menimbulkan kesan jenuh bagi pelanggan yang menikmati fasilitas layanan juga tidak hanya bermanfaat bagi anggota atau pelanggan yang ingin melakukan transaksi tetapi juga bermanfaat bagi para karyawan yang dimiliki oleh BMT tersebut. Dengan selalu adanya perombakanfasilitas yang dilakukan (minimal 2 kali dalam setahun) akan menimbulkan kesan nyaman bagi para pelanggan yang berada di dalam ruangan tersebut.

Akan tetapi pada BMT Al-Hijrah Bukittinggi tidak pernah dilkakuannya perombakan fasilitas dikarenakan keterbatasan luas ruangan. Ruangan yang dimiliki oleh BMT tersebut terlihat lebih kecil menyebabkan sulitnya BMT tersebut dalam melakukan perombakan fasilitas layanan sehigga fasilitas layanan yang selalu ditampilkan oleh BMT adalah fasilitas yang selalu serupa tanpa ada perombakan.

4. Tidak disediakan kotak saran bagi anggota atau pelanggan

Dalam memantau kepuasan anggota yang dimilikinya BMT memiliki beberapa metode yang digunakan, salah satunya yaitu sistem keluhan dan saran. Sistem ini biasanya dilakukan oleh BMT dalam bentuk penyediaan kotak saran yang diletakkan oleh BMT ditempat yang mudah dijangkau oleh pelanggan. Bahkan BMT terkadang menyediakan formulir bagi anggota atau pelanggan yang ingin memberikan saran sehingga pelanggan hanya tinggan mengisi. Akan tetapi pada BMT Al-Hijrah Bukittinggi tidak menyediakan kotak saran untuk pelanggan, BMT tersebut hanya membenarkan bagi pelanggan yang inginmenyampaikan keluhan ataupun sarannya kepada karyawan BMT tersebut, kemudian karyawan tersebut akan menyampaikan hasil keluhan nasabah yang diterimanyakepihak manajemen yang akan dicari solusi nantinya oleh pihak manajemen tersebut.

C. Kendala-kendala Fasilitas Yang Dihadapi Oleh BMT Al-Hijrah Bukittinggi

Bicara tentang fasilitas, tentu tidak lepas dari kendala-kendala yang dihadapi dalam mewujudkan fasilitas layanan yang baik. BMT Al-Hijrah Bukittinggi dalam menjalankan perannya sebagai lembaga keuangan mikro yang dituntut harus selalu memberikan pelayanan yang baik kepadaanggota atau pelanggannya memberikan pernyataan bahwa BMT tersebut tidak pernah mengalami kendala apapun dalam proses meningkatkan kepuasan pelanggan,karena BMT Al-Hjirah Bukittinggi telah melakukannya sesuai dengan prosedur dan standar pelayanan, baik dari fasilitas yang dimiliki hingga pelayanan yang diberikan secara langsung kepada pelanggan atau anggota. Bahkan menurut hasil wawancara yang ada di BMT tersebut pun telah dapat dikatakan layak, karena telah sesuai dengan standar layanan yang ada, dapat dikatakan meningkatkan kenyamanan pelanggan karena hal tersebut terlihat dari sis fisik seperti: kebersihan ruangan, kesejukan, harum dan wangi yang dapat memberikan kesan nyaman kepada pelanggannya, begitu pula dilihat dari sisi humannya (karyawan) telah bisa menerapkan standar-standar pelayanan.[19]

[19] *Karyawan* BMT Al-Hijrah Bukittinggi, wawancara pribadi, tanggal 05 juli 2019

Akan tetapi, dalam observasi yang telah dilakukan oleh penulis sebelumnya terlihat bahwa fasilitas yang dimiliki oleh BMT Al-Hijrah Bukittinggi mempunyai beberapa kendaladalam mewujudkan fasilitas layanan yang optimal, yaitu[20]:

1. Terbatasnya ruangan yang dimiliki pada bagian Front Office (bagian depan)

   Pada bagian depan BMT Al-Hijrah Bukittinggi memiliki ruang yang kurang luas dan lapang sehingga sulitnya BMT tersebut dalam mengatur letak fasilitas layanan yang dapat memberikan kenyamanan yang lebih kepada pelanggan. Ruangan yang kurang luas yang dimiliki oleh BMT tersebut menyebabkan BMT hanya dapat mendesain fasilitas sesuai dengan ukuran ruangan, seperti kursi tunggu yang diletakkan tidak banyak agar terlihat kesan longgar pada BMT yaitu pada bagian depan kantor, meletakkan kursi tunggu yang terlalu banyak dapat menyebabkan makin sempitnya ruangan bagian depan di BMT tersebut.

2. Kurang luasnya tempat parkir yang disediakan untuk pelanggan atau anggota

   Tempat parkir kendaraan yang digunakan oleh pelanggan juga merupakan faktor penunjang bagi tersedianya fasilitas yang memuaskan, tidak hanya dari sisi keamanannya saja akan tetapi juga

[20] *pelanggan/anggota* pada BMT Al-Hijrah Bukittinggi. Tanggal 10 juli 2019

dari sisi ukuran luasnya yang dapat memudahkan pelanggan ketika menggunakan tempat tersebut. Pada BMT Al-Hijrah Bukittinggi tempat parkir yang disediakan terkadang tidak dapat menampung kendaraan pelanggan yang akan menggunakan tempat tersebut, seperti ketikaBMT tersebut memiliki anggota atau pelanggan yang cukup ramai ketika akan melakukan transaksi.

Oleh karena adanya kekurangan pada fasilitas yang terdapat pada BMT Al-Hijrah Bukittinggi maka dalam menunjang sarana fasilitas layanan yang optimal bagi pelanggan BMT tersebut mengutamakan kenyamanan ruangan dan kepuasan anggota atau pelanggan yang tertera dengan baik. Selain hal itu dalam menanggapi pelanggan terkait keluhanyang diberikan kepada BMT, maka BMT Al-Hijrah Bukittinggi melakukan beberapa tindakanyang dinilai setidaknya mampu memberikan pelayanan fasilitas yang lebih baiklagi kepada pelanggannya, yaitu[21]:

1. Memperbaiki sistem antrian nasabah

Fasilitas layanan yang dinilai kurang baik oleh para pelanggan membuat BMT Al-Hijrah Bukittinggi mengatasi hal tersebut dengan solusi perbaikan pada sistem antrian sehingga apabila pelanggan yang ingin melakukan transaksi saat BMT dalam kondisi ramai atau penuh oleh para pelanggan yang lain

[21] *karyawan* BMT Al-Hijrah Bukittinggi 05 juli 2019

dapat sedikit teratasi dengan sistem antrian yang lebih baik, seperti menambah kursia antrian untuk pelanggan.

2. Melakukan proses transaksi yang dipercepat sehingga tidak membuat pelanggan menunggu lebih lama

Proses antrian yang panjang dapat membuat pelanggan yang dimiliki oleh BMT tersebut menjadi jenuh menunggu dan mengurangi rasa kenyamanan anggota/pelanggan. Oleh karena itu, dengan dipercepatnya sistem transaksi dapat mengurangi waktu tunggu yang lama bagi pelangganyang sedang mengantri untuk melakukan transaksi.

3. Memberikan bantuan saat nasabah mengalami kesulitan

Karyawan BMT selalu memberikan bantuan kepada pelanggannya yang sedang mengalami kesulitan, misalnya menanyakan kepada pelanggan apa yang bisa dibantu. Biasanya hal ini dilakukan oleh karyawan BMT tersebut yang melihat pelanggan yang mengalami kesulitan atau pelanggan yang kebingungan.

4. Serta selalu meningkatkan kualitas produk

Peningkatan produk dilakukan sebagai salah satu penunjang fasilitas yang dimiliki, apabila fasilitas dinilai kurang memadai maka dengan adanya produk yang dimiliki lebih berkualitas maka dapat menutupi fasilitas yang kurang baik tersebut.

Selain hal diatas, cara lain yang dilakukan BMTAl-Hijrah Bukittinggi dalam memaksimalkan dan mengoptimalkan fasilitas layanan yang dimilikinya adalah dengan selalu sesuai standar layanan dan melebihi dari standar layananyang diinginkan oleh pelanggan. Meskipun demikian pada BMT Al-Hijrah Bukittinggi juga telihat beberapa nilai plus yang dimilikinya dalam hal fasilitas, yaitu[22]:

a. Warna ruangan yang menarik dan terkesan hidup

Saat pelanggan mulaimemasuki ruangan bagian depan akan terlihat bentuk ruangan yang dapat menyegarkan mata, warna yang terdapat pada ruangan terlihat lebih hidup dan memberikan kesan yang segar pada mata pelanggan yang memasuki ruangan tersebut. Hal tersebut dikarenakan pemilihan warna ruangan yang tepat

b. Ruangan terlihat bersih, sejuk, harum dan tertata rapi

Pada bagian depan BMT Al-Hijrah Bukittinggi akan tampak bentuk ruangan yang bersih, sejuk, harum serta tertata dengan cukup rapi yang dapat memberikan kesan nyaman pada pelanggan yang ingin melakukan transaksi.

[22] *Karyawan* BMT Al-Hijrah Bukittinggi, tanggal 10 juli 2019

c. Pelayanan ramah yang diberikan oleh para karyawan kepada anggota atau pelanggan

Pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT Al-Hijrah Bukittinggi cukup ramah, hal tersebut terlihat ketika para pelanggan memasuki rungan bagian depan selalu disambut dengan ramah, selalu tersenyum, serta menanyakan maksud dan tujuan anggota atau pelanggan yang datang oleh karyawan yang bertugas pada bagian tersebut.

D. Rekomendasi Strategi Peningkatan Kepuasan Anggota Pada BMT Al-Hijrah Bukittinggi

Fasilitas layanan yang baik yang diberikan kepada anggota atau pelanggan maka akan membuat pelanggan merasa senang sehingga akan muncul tingkat kepuasan dan kenyamanan pelanggan. Kepuasan dan kenyamanan pelanggan itu sendiri saling berhubungan antara berbagai model dengan mode tetapi selalu berkaitan dengan kepuasan dan kenyamanan hidup serta kualitas hidup itu sendiri. Pada intinya kepuasan nasabah adalah tanggapan yang diberikan oleh pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan,sehingga memperoleh rasa senang atau nyaman. Dengan pengertian itu maka penilaian terhadap suatu bentuk kelebihan

dari suatu fasilitas layanan itu sendiri dapat memberikan suatukebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang seseuai atau melebihi harapan pelanggan.

Kepuasan pelanggan atau anggota BMT akan tercapai apabila karyawan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar dari pelanggan itu sendiri. Oleh karena itu, agar tercapai tingkat kepuasan pelanggan pada BMT Al-Hijrah Bukittinggi adalah memenuhi harapan pelanggan dengan cara yang dapat membuat mereka kembali lagi. Misalnya dengan cara lebih meningkatkan mutu fasilitas layanan yang dimiliki antara lain:

1. Pemberian akses yang mudah dijangkau oleh para nasabah

   Akses menuju BMT Al-Hijrah Bukittinggi yang hanya satu arah terkadang cukup menyulitkan para pelanggan yang ingin menuju BMT tersebut untuk melakukan transaksi. Sebaiknya BMT lebih memperhatikan jalur akses tersebut, agar dapat lebih memudahkan pelanggan yang ingin menuju BMT.

2. Penyediaan tempat parkir yang nyaman bagi pelanggan

   Lokasi parkir yang kurang luas menyebabkan BMT terlihat kurang oplimal dalam memberikan pelayanan, sehingga terkadang para pelanggan yang ingin memarkirkan kendraannya harus mencari tempat lain yang terkadang cukup jauh dari BMT tersebut. Oleh karena itu, BMT Al-Hijrah Bukittinggi seharusnya menyediakan

tempat parkir yang cukup luas yang dapat digunakan oleh para pelanggan.

3. Melaukan perombakan fasilitas dan layanan (minial 2 kali dalam setahun)

   Fasilitas layanan yang tidak pernah dilakukan perombakan akan dapat menyebabkan rasajenuh bagi pelanggan yang ingin melakukan transaksi di BMT tersebut. Oleh karena itu, maka seharusnya BMT Al-Hijrah Bukittinggi melakukan perombakan fasilitas yang dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan.

4. Kelengkapan fasilitas dan layanan

   Fasilitas layanan yang lengkap haruslah di perhatikan oleh BMT Al-Hijrah Bukittinggi, seperti: dalam ruangan terdapat kartu antrian, kenyamanan bangku untuk menunggu antrian pelanggan, serta ruang yang dilengkapi dengan pendingin ruangan yang membuat pelanggan nyaman berada di BMT.

5. Keramahan karyawan yang harus ditingkatkan

   Keramahan yang diberikan oleh karyawan merupakan salah satu faktor peningkatankepuasan untuk pelanggan atau anggota, seperti: memberikan senyum kepada pelanggan yang masuk maupun pelanggan yang akan keluar dari BMT.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada BMT Al-Hijrah Bukittinggi, maka dapat diambil kesimpulan bahwa untuk meningkatkan fasilitas terhadap kepuasan dan kenyamanan anggota atau pelanggan, sebagai berikut:

1. Melakukan perombakan fasilitas layanan (minimal 2 kali dalam setahun)

   Seharusnya BMT Al-Hijrah Bukittinggi melakukan perombakan fasilitas yang dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

2. Penyediaan tempat parkir yang nyaman bagi para pelanggan atau anggota

   BMT Al-Hijrah Bukittinggi seharusnya menyedikan tempat parkir yang cukup luas yang dapat digunakan oleh para anggota atau pelanggan

3. Kelengkapan fasilitas dan layanan

   Fasilitas yang lengkap haruslah diperhatikan oleh BMT Al-Hijrah Bukittinggi, seperti: dalam ruangan terdapat kartu antrian pelanggan atau anggota, kenyamanan bangku untuk menunggu antrian pelanggan, serta ruang yang dilengkapi

dengan pendingin ruangan yang membuat nasabah nyaman berada di BMT.

4. Keramahan karyawan yang harus ditingkatkan

   Keramahan yang diberikan oleh para karyawan merupakan salah satu faktor peningkatan kenyamanan dan kepuasan untuk pelanggan.

B. Saran

Selain melakukan penelitian dan menganalisis mengenai dampak kurangnya fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada BMT Al-Hijrah Bukittinggi, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. BMT Al-Hijrah Bukittinggi meningkatkan mutu fasilitas serta lebih memperhatikan pemberian fasilitas yang lebih baik kepada pelanggan atau anggota untuk memperhatikan kesetiaan pelanggan yang dimiliki serta untuk mengantisipasipelanggan pindah ke BMT pesaing lainnya.
2. BMT Al-Hijrah Bukittinggi seharusnya melakukan perombakanfasilitas layanan secara lebih optimal agar tidak menimbulkan rasa jenuh bagi pelanggan. Hal ini dilakukan guna meningkatkan kepuasan pelanggan atau anggota.

3. BMT Al-Hijrah Bukittinggi disarankan agar dapat memberikan tanggapan serta solusi yang lebih baik dan cepat dalam mengatasi keluhan pelanggan terhadap fasilitas yang kurang baik agar pelanggan atau anggota merasa lebih dihargai dan mempunyai ikatan emosional yang kuat terhadap BMT.

DAFTAR PUSTAKA

Al Arif, M. Nur Rianto. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah.* Bandung: Alfabeta.

Jhons, D T. 1996. *Manajemen Operasi untuk Meraih Keunggulan Kompetetif*. Jakarta: Pustaka Rinanam Presinddo.

Kasmir.2005. *Pemasaran Bank, Edisi Pertama Cetakan Kedua.* Jakarta: Kencana.

Kasmir.2015. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya.* Jakarta: PT Raja Grafindo.

Kotler dan Amstrong.2003. *Prinsip-prinsip Marketing, Edisi Ketujuh.* Jakarta.

Kotler, Philip.2003. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol.*

Kotler, Philip.2002. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Prenhalindo.

Moenir.2008. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara.

Nasution.M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu.* Jakarta: Ghalia Indonesia.

Syamrilaode. 2011. *Pengertian sarana dan prasarana.* http://id shvoong.com/writing-and-Speaking/presenting-pengertian-sarana-dan-prasarana.

Subyabrata, Sumadi.2015. *Metodologi Penelitian.* Jakarta: Raja Wali Press.

Sumber BMT AL-HIJRAH Bukittinggi.

Sumber pelanggan atau anggota BMT AL-HIJRAH Bukittinggi