

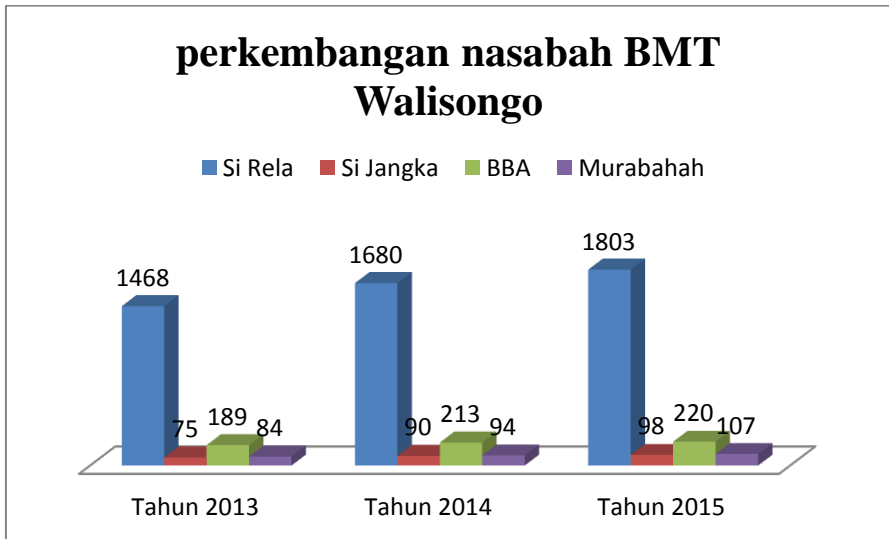
BAB IV
PEMBAHASAN
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN NASABAH.

A. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan anggota

Salah satu usaha yang harus dilakukan oleh perusahaan, khususnya perusahaan yang bergerak di bidang perbankan (jasa) adalah dengan memperbaiki dan tetap meningkatkan kepuasan nasabah. Dimana dalam meningkatkan kepuasa nasabah dalam BMT Walisongo sangat perlu memperhatikan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabahnya.

Gambar 1.2

Diagram perkembangan Jumlah Nasabah BMT Walisongo



Dari data diatas dapat diketahui bahwa BMT Walisongo Semarang perkembangan sudah sehat, baik itu dari pelayanan maupun pengelolaannya. hal ini dapat dilihat dari perkembangan peningkatan jumlah nasabah selama tiga tahun terakhir ini selalu mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun ketahun. Dan dari data diatas dapat diketahui bahwa produk yang sangat diminati oleh nasabah adalah produk sirela (simpanan sukarela) karena beberapa alasan, salah satunya dalam hal kemudahannya.

Ada beberapa faktor yang dapat membentuk kepuasan anggota, adapun faktor-faktor tersebut adalah: faktor produk, faktor kemudahan, faktor pelayanan, faktor kepercayaan.

a) Faktor Produk

Indikator-indikator dari Faktor produk :

1) Manfaat dari tabungan

Salah satu manfaat yang mempengaruhi nasabah untuk menabung di BMT Walisongo Mijen adalah Dengan adanya tabungan ini nasabah bisa menyisihkan sedikit penghasilannya setiap hari untuk disimpan dan tabungan bisa untuk investasi jangka panjang untuk masa yang akan datang, jika sewaktu-waktu ada kebutuhan yang mendesak tabungan ini akan bisa membantu.

2) Keterkenalan produk di lingkungan masyarakat

Produk yang paling terkenal dari BMT Walisongo Mijen dan banyak di gemari oleh masyarakat yaitu produk Sirela (Simpanan Suka Rela). Tabungan ini sudah sangat familiar di lingkungan masyarakat karena biaya pembukaannya pun yang relatif sangat murah dan sistem pembukaannya yang sangat simpel.

b) Faktor Kemudahan

Indikator dari faktor kemudahan adalah :

1) Kemudahan menarik tabungan

Salah satu faktor yang mempengaruhi minat nasabah menabung di BMT Walisongo adalah kemudahan penarikan tabungan, misalnya apabila ada nasabah yang membutuhkan uang tunai sewaktu-waktu tabungannya bisa di tarik dengan sangat mudah tanpa harus melalui proses yang cukup panjang dan tanpa menggunakan syarat-syarat yang susah dipenuhi.

2) Kemudahan menabung

Nasabah tidak perlu susah-susah untuk pergi ke kantor setiap hari untuk melakukan transaksi, karena setiap hari nasabah yang ada di sekitar kantor

BMT Walisongo akan di datangi oleh marketing untuk menabung dan nasabah merasa sangat nyaman karena sangat menghemat waktu.

c) Faktor Pelayanan

Indikator-indikatornya meliputi :

1) Fasilitas jemput bola (*service pict up*)

Adanya fasilitas yang diberikan oleh BMT Walisongo ini akan sangat membantu nasabahnya untuk menghemat waktu terutama nasabah yang lokasinya ada di sekitar kantor akan merasakan fasilitas ini, karena setiap hari karyawan (marketing) akan berkeliling untuk mendatangi satu persatu nasabahnya yang ingin menabung. Fasilitas ini merupakan salah satu kelebihan yang dimiliki oleh BMT Walisongo.¹

2) Layanan sms

Salah satu layanan yang juga diberikan oleh BMT Walisongo disini adalah layanan sms. Jadi selain layanan *service pict up* ada juga layanan sms yang tujuannya untuk mempermudah nasabahnya

¹ Wawancara dengan bapak Nuriyanto selaku manager di BMT Walisongo

untuk melakukan transaksi tanpa harus mengeluarkan banyak waktu dan tenaga untuk datang ke kantor. Jika nasabah ingin bertransaksi baik ingin mencairkan uang maupun menabung hanya perlu sms melalui handpone mereka kepada teller di BMT Walisongo yang nantinya akan direspon oleh pihak kantor dan akan diantarkan ke tempat nasabahnya. Layanan yang satu ini banyak juga diminati oleh anggota BMT walisongo karena caranya yang mudah dan simpel.²

3) Penampilan pegawai

Berdasarkan tanggapan responden mengenai penampilan setiap hari karyawan BMT Walisongo selalu berpenampilan rapi dan wangi. Salah satu bkti bahwa *peformance* itu penting maka karyawan BMT Walisongo mempunyai beberapa sragam yang di gunakan setiap harinya diantaranya yaitu hari senin menggunakan Batik, selasa seragam coklat, rabu batik

² Wawancara dengan ibu Hafidhoh selaku Teller BMT Walisongo pada hari Senin, Tanggal 18 April 2016 jam 10.45 WIB di BMT Walisongo Mijen Semarang.

merah, Kamis drail hijau, dan Jumat mengenakan batik hijau.³

4) Kecepatan dalam pelayanan

Pegawai selalu tanggap dalam setiap keluhan atau keinginan nasabah, seperti pada saat pencairan dana maka sesegera mungkin dana itu akan sampai ketangan nasabahnya.

5) Perlakuan yang sama terhadap anggota

Berdasarkan survey terhadap anggota BMT Walisongo mengenai perlakuan yang diberikan kepada setiap nasabahnya, mereka memberikan jawaban bahwa mereka tidak pernah merasa di bedakan dengan satu nasabah dengan nasabah yang lain, mereka selalu mendapat perlakuan dan pelayanan yang sama baik perlakuan kepada pelanggan yang sudah lama maupun pelanggan yang baru.

d) Faktor Kepercayaan

1) Keamanan

Berdasarkan tanggapan responden yang berkaitan dengan kepercayaan, selama ini nasabah

³ Wawancara dengan ibu Hafidhoh selaku Teller BMT Walisongo pada hari Senin, Tanggal 18 April 2016 jam 10.45 WIB di BMT Walisongo Mijen Semarang.

merasa sangat yakin akan keamanan yang ada di BMT Walisongo, mereka yakin bahwa BMT Walisongo tidak akan kabur dengan membawa dana nasabah karena karyawan BMT Walisongo sangat bertanggung jawab akan hal ini.⁴

B. Analisis deskripsi faktor-faktor kepuasan anggota BMT Walisongo Semarang

Analisis faktor digunakan untuk mengidentifikasi dan menemukan faktor-faktor yang akan mempengaruhi kepuasan nasabah BMT Walisongo Mijen Semarang. Salah satu tujuan analisis ini adalah untuk menganalisis satu persatu butir-butir faktor dan indikator tentang kepuasan nasabah yang ada diatas.

Berdasarkan hasil *survey* terdapat faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, faktor-faktor tersebut yaitu faktor produk, faktor kemudahan, faktor pelayanan, faktor kepercayaan. Dari faktor tersebut dapat dianalisis bahwa :

a) Faktor Produk

⁴ Wawancara dengan nasabah BMT Walisongo Mijen pada hari Selasa, Tanggal 26 April 2016, Jam 10.37 di Pasar Mijen.

BMT Walisongo Mijen telah menawarkan beberapa produk perbankan, diantaranya yaitu tabungan dan pembiayaan. Produk tabungan yang paling dikenal oleh masyarakat yaitu Tabungan Sirela (Simpanan Suka Rela), Serta dalam menjalankan kegiatan mulai dari awal pendirian BMT Walisongo Mijen ini sudah terkenal akan produk dan kemudahannya.

Dari segi naman produknya sendiri, responden menganggap bahwa nama dari produk BMT Walisongo mudah di ingat dan di hafalkan. Dengan diberikan nama yang singkat dan mudah di ingat inilah yang menjadi salah satu tujuan untuk menarik minat nasabahnya. Karena, semakin dikenal oleh banyak orang maka semakin bangga juga nasabah tersebut karena produk yang mereka pilih juga di kenal oleh masyarakat banyak.

b) Faktor kemudahan

Faktor kemudahan dalam menabung yang ada di BMT Walisongo dalam hal pengambilan yang relatif cepat, mudah, tidak berbelit-belit merupakan salah satu hal yang diharapkan oleh setiap nasabah menabung. Karena dengan salah satu alasan yang seperti ini lah kepuasan nasabah bisa tercipta dan nasabah akan tetap

bertahan dengan produk yang di tawarkan di BMT Walisongo.

c) Faktor Pelayanan

Faktor pelayanan merupakan salah satu ciri yang paling menonjol di dalam industri jasa. Karena, semakin baik pelayanan yang diberikan kepada nasabah maka hal ini akan memberikan nilai tambah terhadap kemajuan BMT Walisongo sendiri untuk kedepannya.

Berdasarkan tanggapan dari para responden berkaitan dengan pelayanan di BMT Walisongo bahwa pelayanannya sudah baik. Menurut responden pelayanan yang diberikan sudah dapat membuat nasabah merasa senang dan puas.

Fasilitas yang tersedia merupakan salah satu upaya untuk memberikan kenyamanan kepada nasabah pada saat melakukan transaksi. Semakin nyaman fasilitas yang diberikan, maka akan semakin senang dan memuaskan nasabah. Apalagi di BMT Walisongo ini mempunyai kelebihan yaitu adanya layanan *Service Pick Up* (jemput bola) dan layanan sms. *Service pick up* yaitu karyawan (marketing) BMT yang mendatangi nasabahnya satu persatu setiap harinya. Yang kedua adalah layanan sms

merupakan suatu cara anggota BMT Walisongo melakukan interaksi dengan karyawan BMT melalui handpon bisa dengan sms maupun telephon menyangkut dengan transaksi yang akan dilakukan oleh para anggota tersebut. Jadi nasabah merasa terbantu dengan adanya fasilitas tersebut karena sangat membantu dan menghemat waktu mereka apabila tidak sempat pergi ke kantor setiap harinya.

Sedangkan pelayanan dalam kategori lain yang bersangkutan dengan sikap karyawan BMT Walisongo dirasa sangat sopan, selalu berpenampilan rapi, tidak berlebihan, selalu melayani dengan baik dan ramah, sikap karyawan yang sigap dan rajin.

Sedangkan dalam masalah kecepatan dan ketanggapan dalam proses transaksi sehingga nasabah tidak perlu harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan dalam penarikan uang secara tunai juga memberikan nilai tambah bagi BMT Walisongo Mijen.

d) Faktor Kepercayaan

Adanya kepercayaan yang tinggi merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan dalam promosi dan

meyakinkan nasabah untuk menabung di BMT Walisongo ini. Masyarakat beranggapan dan percaya bahwa BMT Walisongo Mijen tidak akan menyelewengkan dan menyalah gunakan dana masyarakat. Dan faktanya berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa responden selama ini belum ada nasabah yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan BMT Walisongo mijen ini.

Berdasarkan *survey* banyak responden yang menyatakan bahwa mereka senang dan merasa nyaman dengan didirikannya BMT Walisongo di tengah-tengah mereka dan bahkan mereka dengan bangganya juga ikut merekomendasikan produk yang ada di BMT Walisongo kepada saudara, kerabat maupun sahabatnya untuk ikut menjadi anggota di BMT Walisongo Mijen Semarang.