

BAB II

LANDASAN TEORI

A. BMT

1. Pengertian BMT

Tumbuhnya lembaga keuangan syari'ah non perbankan yang sifat informal disebut dengan Baitul Maal Wa Tamwil (BMT). Menurut Mu'alim dan Abidin (2005) menyatakan bahwa Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) adalah sekelompok swadaya masyarakat sebagai lembaga ekonomi rakyat yang berupaya mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dengan sistem bagi hasil (*profit sharing*) untuk meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha kecil dalam upaya pengentasan kemiskinan.

Baitul Maal Wa Tamwil terdiri dari dua kata yaitu *Baitul Maal* dan *Baitul Tamwil*. Baitul Maal merupakan lembaga keuangan yang berorientasi sosial keagamaan yang usaha utamanya menampung serta meyalurkan harta masyarakat berupa zakat, infaq, shadaqah (ZIS) berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan Al-Qur'an dan Sunah Rasul.

Baitul Tamwil merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana masyarakat dalam bentuk tabungan ataupun deposito dan meyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan berdasarkan prinsip syariah melalui mekanisme yang lazim dalam dunia perbankan. Baitul Tamwil melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil dengan

anantara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi.¹

Jadi Baitul Maal Wat Tamwil adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil dalam rangka meningkatkan ekonomi masyarakat miskin. Sehingga pada akhirnya BMT diharapkan menjadi penyokong UKM dan pada akhirnya menyeimbangkan pasaran Indonesia secara umum. Oleh karena itu BMT diharapkan mampu berperan lebih aktif dalam memperbaiki kondisi.

Dengan keadaan tersebut keberadaan BMT setidaknya mempunyai beberapa peran:

- a. Menjauhkan masyarakat dari praktek ekonomi non syari'ah. Aktif melakukan sosialisasi ditengah masyarakat tentang arti penting sistem ekonomi islami dengan cara-cara pelatihan transaksi dalam islam, misalnya ada bukti transaksi, dilarang curang dalam menimbang barang dan sebagainya.
- b. Pelakukan pembinaan dan pendanaan usaha kecil. BMT harus bersikap aktif menjalankan fungsi sebagai lembaga keuangan mikro, misalnya dengan jalan pendampingan, pembinaan, penyuluhan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha anggota.
- c. Menjaga keadilan ekonomi masyarakat dengan distribusi yang merata. Fungsi BMT langsung berhadapan dengan masyarakat yang beraneka ragam yang mana dituntut harus pandai bersikap tidak boleh membedakan antar anggota satu dengan yang lain.

BMT mempunyai beberapa komitmen yang harus dijaga supaya tetap konsisten terhadap peranannya, komitmen tersebut adalah:

¹ Heny Yuningrum, *Mengukur Kinerja Operasional BMT Pada Tahun 2010 Ditinjau Dari Segi Efisiensi Dengan Data Envelopment Analysis*, UIN WALISONGO, Semarang, 2012, hlm. 25-28

- a. Menjaga nilai-nilai syariah dalam operasi BMT. Dalam operasional BMT bertanggung jawab bukan saja terhadap nilai keislaman secara kelembagaan sara kelembagaan.
- b. Meningkatkan profesionalitas BMT dari waktu ke waktu. Tuntutan ini merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan untuk menciptakan BMT yang mampu membantu kesulitan ekonomi masyarakat. Maka setiap BMT dituntut mampu meningkatkan SDM dengan melalui pendidikan dan pelatihan.
- c. Ikut terlibat dalam memelihara kesinambungan usaha masyarakat. Keterlibatan BMT di dalam kegiatan ekonomi masyarakat akan membantu konsistensi masyarakat dalam memegang komitmen sebagai anggota.

Perkembangan BMT cukup pesat, hingga akhir 2001 pinbuk mendata ada 2938 BMT terdaftar dan 1828 BMT yang melaporkan kegiatannya.²

2. Prinsip Operasional BMT

Prinsip operasional BMT dengan melandaskan operasionalnya yang sesuai syariah, tidak jauh berbeda dengan prinsip yang digunakan oleh lembaga keuangan syari'ah. Paling tidak ada 3 (tiga) prinsip yang dapat dilaksanakan oleh BMT, yakni:

- a. Sistem bagi hasil (mudharabah, muzara'ah, musaqah, dan musyarakah), suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dan pengelola dana.
- b. Sistem jual beli (ba'i bitsaman ajil, murabahah, salam, dan istishna'), suatu sistem pembelian dengan cara lembaga keuangan syari'ah akan membeli barang yang dibutuhkan anggota, kemudian

² Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah Deskripsi dan Ilustrasi*, Ekonisa, Yogyakarta, 2004, hlm.97-98

bank menjual kepada anggota dengan harga beli ditambah margin keuntungan.

- c. Sistem non profit (qardhul hasan), suatu sistem pembiayaan yang tidak mengabil keuntungan sedikitpun, kecuali biaya administrasi.
- d. Sistem sewa (ijarah), perjanjian sewa yang memberi kesempatan penyewa untuk memanfaatkan barang yang disewa dengan imbalan uang sewa sesuai dengan persetujuan.
- e. Sistem fee (jasa), suatu pelayanan kepada anggota, dan anggota memberikan imbalan jasa sejumlah tertentu.

Secara operasional, pengelola BMT tidak bisa dipisahkan dari dua hal yakni pengumpulan dana (funding) dan pelepasan dana (lending). Bentuk dari pengumpulan dana ini bisa berbentuk tabungan, deposito maupun penyertaan lain, sedangkan untuk pelepasan dana bisa dalam bentuk pembiayaan mudharabah, musyarakah, murabahah maupun lainnya.

Pengelolaan terhadap dana funding tentunya harus didasarkan pada konsep keadilan untuk kesejahteraan bersama, sehingga pemberian imbalan bagi hasil juga harus menunjukkan apa adanya keadilan yang tidak saling mendhalimi antara pihak penyimpan dana dengan pihak pengelola dana.³

3. Prinsip Utama BMT

Dalam melaksanakan usahanya BMT berpegang teguh pada prinsip utama yaitu:

- a. Keimanan dan ketakwaan kepada Allah SWT dengan mengimplementasikan pada prinsip-prinsip syariah dan mu'amalah Islam pada kehidupan nyata.

³ Ali Murtadho, dkk, *Menuju Lembaga Keuangan Yang Islami dan Dinamis*, Rafi Sarana Perkasa, Semarang, 2012, hlm. 59-78

- b. Keterpaduan, yakni nilai-nilai spiritual dan moral menggerakkan etika bisnis yang dinamis, proaktif, progresif adil, dan berakhlak mulia.
- c. Kekeluargaan, yakni mengutamakan kepentingan bersama di atas kepentingan kepentingan pribadi. Setiap pengelola pada setiap tingkatan, pengurus dengan semua linknya serta anggota, dibangun rasa kekeluargaan, sehingga akan tumbuh rasa saling melindungi dan menanggung.
- d. Kebersamaan, yakni kesatuan pola pikir, sikap dan cita-cita antar elemen BMT. Antara pengelola dan pengurus harus memiliki satu visi dan bersama-sama anggota untuk memperbaiki kondisi ekonomi sosial.
- e. Kemandirian, yakni mandiri di atas semua golongan politik. Mandiri juga tidak bergantung pada dana-dana pinjaman dan bantuan, tetapi senantiasa proaktif untuk menggalang dana sebanyak-banyaknya.
- f. Profesionalisme, yakni semangat kerja yang tinggi, yang dilandasi dengan keimanan. Kerja yang hanya tidak berorientasi pada kehidupan dunia saja, akan tetapi juga kenikmatan dan kepuasan rohani dan akhirat. Kerja keras dan cerdas yang dilandasi dengan bekal pengetahuan yang cukup, keterampilan yang terus ditingkatkan, serta niat dan gairah yang kuat. Sikap profesionalisme dibangun dengan semangat untuk terus belajar demi mencapai tingkat standar kerja yang tinggi.
- g. Istiqomah, konsisten, konsekuen, kontinuitas/keberlanjutan tanpa henti dan tak pernah putus asa. Setelah mencapai suatu tahap, maka maju lagi ketahap berikutnya dan hanya kepada Allah SWT kita berharap dalam artian berserah diri.

4. Fungsi BMT⁴

Dalam rangka mencapai tujuan BMT berfungsi:

- a. mengidentifikasi, memobilisasi, mengorganisasi, mendorong dan mengembangkan potensi diri serta kemampuan potensi ekonomi anggota, kelompok anggota muamalat (poskuma) dan daerah kerjanya.
- b. Meningkatkan kualitas SDM anggota dan menjadi lebih profesional dan islami sehingga semakin utuh dan tangguh dalam menghadapi persaingan global.
- c. Menggalang dan memobilisasi potensi masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggota.
- d. Menjadi perantara keuangan (financial intermediary) seperti zakat, infaq, shodaqah, wakaf, hibah,dll.
- e. Menjadi perantara keuangan (financial intermediary) antara pemilik dana (shahibul maal) baik sebagai pemodal atau penyimpan dana dengan pengguna dana (mudharib) untuk pengembangan usaha produktif.

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Hasbuan (1996) pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara ramah tamah, adil cepat tepat dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada anggota. Berdasarkan Tindakan tersebut dapat dilakukan karyawan secara langsung melayani anggotanya. Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang diberikan oleh suatu pihak kepada

⁴ Muhammad Ridwan, *Managemen Baitul Maal Wa Tamwil*, UII Press, Yogyakarta, 2004, hlm.130-132

pihak lain yang tidak berwujud dan bertujuan memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan anggota atau menempatkan sesuatu dimana anggota sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telephon.⁵

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan anggota serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan anggota (Tjiptono, 2007). Jadi kesimpulannya kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh lembaga keuangan syari'ah guna memenuhi harapan anggota.

Pelayanan yang diberikan dikatakan baik dan menjalin hubungan yang bekesinambungan dengan anggota apabila anggota telah merasa: dibantu, dihargai, dilindungi, diperhatikan dan diterima. Anggota yang puas akan menceritakan kesan positifnya kepada orang lain, dimana hal ini merupakan promosi gratis bagi perusahaan. Dengan demikian secara tidak disadari anggota datang berbondong-bondong ke perusahaan dan terbentuklah citra positif perusahaan.⁶

Salah satu kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah modal *Servqual (Service Quality)*. Service quality adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan anggota. Jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan anggota akan puas. Sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan anggota merupakan aktivitas pelayanan yang diberikan kepada anggota baik sebelum transaksi, saat transaksi dan sesudah transaksi.⁷

⁵ Kasmir, *Etika Customer Service*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm.15

⁶ M. Nur Rianto Al-Arif, *dasar-dasar pemasaran bank syariah*, Alfabeta, Bandung, 2012, hlm.218

⁷ *Ibid*, hlm. 213

Dalam melayani seorang anggota maka diperlukan sikap yang ramah tamah dan tidak sombong. Apabila seorang karyawan atau pimpinan memiliki sifat sombong maka akan berakibat fatal yaitu akan dijauhi orang disekelilingnya terutama anggota akan berkurang. Dalam islam apabila ada masalah dalam bertransaksi maka dilakukan musyawarah untuk mencari solusinya.

Sekarang pogram layanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan. Setidaknya ada lima kriteria pokok kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

a) Bentuk fisik (*Tangibles*),

yaitu kemampuan lembaga keuangan syari'ah dalam menunjukkan eksistensinya pada anggota. Penampilan busana, tata riasnya, potongan rambutnya, kebersihan kuku dan rambut. Disertai bentuk bangunan, tata ruang dan desain interior gedung merupakan bentuk fisik yang dapat meyakinkan anggota.

Adapun dalil Al-Qur'an tentang berpakaian yang baik diantaranya:

➤ An-Nur ayat 31:

وَقُلْ لِلْمُؤْمِنَاتِ يَغْضُضْنَ مِنْ أَبْصَرِهِنَّ وَحَفَظْنَ فُرُوجَهُنَّ وَلَا يُبْدِينَ زِينَتَهُنَّ إِلَّا مَا ظَهَرَ مِنْهَا ۗ وَلَا يَضْرِبْنَ خُمْرَهُنَّ عَلَىٰ جُيُوبِهِنَّ ۗ وَلَا يُبْدِينَ زِينَتَهُنَّ إِلَّا لِبُعُولَتِهِنَّ أَوْ آبَائِهِنَّ أَوْ آبَاءِ بُعُولَتِهِنَّ أَوْ أَبْنَائِهِنَّ أَوْ أَبْنَاؤِ بُعُولَتِهِنَّ أَوْ إِخْوَانِهِنَّ أَوْ بَنِي إِخْوَانِهِنَّ أَوْ نِسَائِهِنَّ أَوْ مَا مَلَكَتْ أَيْمَانُهُنَّ أَوِ التَّابِعِينَ غَيْرِ أُولِي الْإِلَابَةِ مِنَ الرِّجَالِ أَوِ الطِّفْلِ الَّذِينَ لَمْ يَظْهَرُوا عَلَىٰ عَوْرَاتِ النِّسَاءِ ۗ وَلَا يَضْرِبْنَ بِأَرْجُلِهِنَّ لِيُعْلَمَ مَا

تُخْفِينَ مِنْ زِينَتِهِنَّ^ج وَتُتَبُّوْنَ إِلَى اللَّهِ جَمِيعًا أَيُّهُ الْمُؤْمِنُونَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ



Artinya:

“Katakanlah kepada wanita yang beriman: "Hendaklah mereka menahan pandangannya, dan kemaluannya, dan janganlah mereka Menampakkan perhiasannya, kecuali yang (biasa) nampak dari padanya. dan hendaklah mereka menutupkan kain kudung kedadanya, dan janganlah Menampakkan perhiasannya kecuali kepada suami mereka, atau ayah mereka, atau ayah suami mereka, atau putera-putera mereka, atau putera-putera suami mereka, atau saudara-saudara laki-laki mereka, atau putera-putera saudara lelaki mereka, atau putera-putera saudara perempuan mereka, atau wanita-wanita Islam, atau budak- budak yang mereka miliki, atau pelayan-pelayan laki-laki yang tidak mempunyai keinginan (terhadap wanita) atau anak-anak yang belum mengerti tentang aurat wanita. dan janganlah mereka memukulkan kakinyua agar diketahui perhiasan yang mereka sembunyikan. dan bertaubatlah kamu sekalian kepada Allah, Hai orang-orang yang beriman supaya kamu beruntung”

Dalam ayat ini Allah SWT berfirman kepada seluruh hambanya yang mukmin agar menjaga kehormatan dirinya dengan cara menjaga pandangan, menjaga kemaluan, dan menjaga aurat. Dengan menjaga ketiga hal itu, dipastikan kehormatan mukminakan terjaga. Ayat ini merupakan kelanjutan dari perintah Allah kepada orang mukmin unyuk menjaga pandangan dan menjaga kemaluannya.

➤ Al-Ahzab ayat 59:

يَتَأْتِيَا النَّبِيَّ قُلًّا لِأَزْوَاجِكَ وَبَنَاتِكَ وَنِسَاءِ الْمُؤْمِنِينَ يُدْنِينَ عَلَيْنَّ مِنْ جَلْبِيبِهِنَّ^ج ذَلِكَ أَدْنَىٰ أَنْ يُعْرَفْنَ فَلَا يُؤْذَيْنَ^ط وَكَانَ اللَّهُ غَفُورًا رَحِيمًا

Artinya:

“Hai Nabi, Katakanlah kepada isteri-isterimu, anak-anak perempuanmu dan isteri-isteri orang mukmin: "Hendaklah mereka mengulurkan jilbabnya ke seluruh tubuh mereka". yang demikian itu supaya mereka lebih mudah untuk dikenal, karena itu mereka tidak di ganggu. dan Allah adalah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.

Islam juga melarang untuk berlebih-lebihan dalam berpenampilan dalam Q.S Al-a'raaf ayat 31:

﴿يَبْنَىِٔ ءَادَمَ خُذُوْا زِيْنَتَكُمْ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوْا وَاشْرَبُوْا وَلَا

تُسْرِفُوْا ۗ اِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِيْنَ ﴿٣١﴾

Artinya:

“Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah di Setiap (memasuki) mesjid, Makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan.”

Menjaga dan memelihara rambut merupakan suatu keharusan bagi muslimah. Sesungguhnya memanjangkan rambut adalah sunnah. Seperti dikatakan oleh imam Ahmad raahimahullah taala: memanjangkan rambut ialah sunnah. Rasulullah melarang

- b) Kehandalan (*Reability*), yaitu kemampuan perusahaan (lembaga keuangan syari'ah) untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

➤ Q.S Al-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ
 جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٤١﴾

Artinya:

“Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.

Ayat diatas menerangkan apabila seseorang berjanji kepada orang lain harus menepatinya. Begitu pula pada pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada anggotanya, apabila seorang karyawan berjanji kepada anggota maka harus menepatinya.

➤ Q.S Al-Ashr ayat 1-3:

وَالْعَصْرِ ﴿١﴾
 إِنَّ الْإِنْسَانَ لِفِي خُسْرٍ ﴿٢﴾
 إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا
 الصَّالِحَاتِ وَتَوَاصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ ﴿٣﴾

Artinya:

1. Demi masa
2. Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian
3. Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal shaleh dan nasehat menasehati supaya menaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menepati kesabaran.

Ayat diatas menjelaskan tentang menghargai waktu. Apabila kita memanfaatkan seluruh waktu yang ada maka akan mendapat keberuntungan. Sebaliknya jika kita membuang waktu begitu saja maka tidak ada yang kita peroleh kecuali hanya kerugian semata.

- c) Ketanggapan (*Responsivness*), yaitu kemampuan perusahaan (lembaga keuangan syari'ah) untuk menolong anggota dan ketersediaan untuk melayani anggota dengan baik.

Seorang pegawai yang profesional akan dapat memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada anggota. Sebagaimana yang dinyatakan dalam hadits Rasulullah SAW diriwayatkan oleh Bukhari, yaitu: Apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: bagaimana cara menyia-nyiakan amanat ya Rasulullah? Berkata Nabi: apabila diserahkan suatu pekerjaan yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya.

Apabila seorang karyawan yang tidak mampu menangani masalah yang dialami anggota, maka anggota akan meninggalkan lembaga tersebut karena tidak mampu mengatasi permasalahan anggota karena kurang tanggapnya seorang karyawan. Anggota juga masih mikir berulang kali jika karyawan kelamaan berfikirnya dan kurang tanggap terhadap masalah yang dialami anggota.

- d) Kepastian (*Assurance*), yaitu kemampuan pegawai lembaga keuangan syari'ah untuk menumbuhkan rasa percaya para anggota pada lembaga keuangan syari'ah.

Dalam bekerja dituntut untuk bisa bertanggung jawab dan dapat dipercaya. Seperti dijelaskan dalam surah Al-qashash ayat 26-27 yang mana ayatnya berbunyi:

فَالْتِ إِحْدَهُمَا يَتَأْبَتِ اسْتَعْجِرُهُ ۗ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَعْجَرَتِ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ
 قَالَ إِنِّي أُرِيدُ أَنْ نَمُنَّ بِكَ بِأَنْ نَكْفِكَ إِحْدَى أَبْنَتِي هَتَيْنِ عَلَى أَنْ تَأْجُرَنِي ثَمَنِي ﴿٢٦﴾

حَجَجٍ فَإِنْ أَتَمَمْتَ عَشْرًا فَمِنْ عِنْدِكَ وَمَا أُرِيدُ أَنْ أَشُقَّ عَلَيْكَ
 سَتَجِدُنِي إِنْ شَاءَ اللَّهُ مِنَ الصَّالِحِينَ

Artinya:

“Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena Sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya". Berkatalah Dia (Syu'aib): "Sesungguhnya aku bermaksud menikahkan kamu dengan salah seorang dari kedua anakku ini, atas dasar bahwa kamu bekerja denganku delapan tahun dan jika kamu cukupkan sepuluh tahun Maka itu adalah (suatu kebaikan) dari kamu, Maka aku tidak hendak memberati kamu. dan kamu insya Allah akan mendapatiku Termasuk orang- orang yang baik".”

Seorang anggota pasti juga memilih lembaga yang secara fisik ruangnya juga mendukung supaya anggota memilih lembaga keuangan yang kita miliki. Pastinya anggota memilih lembaga yang memiliki bangunan yang bagus, rapi, bersih, ada jendelanya, ada lubang ventilasi udara, berAC dan lain-lain. Karena kebersihan merupakan sebagian dari iman.

- e) Empaty (*Emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para anggota dengan berupa memahami keinginan anggota.

Menjalin hubungan yang baik ke anggota dalam lembaga keuangan sangat penting. Karena silaturahmi dapat mempererat hubungan antar anggota dengan karyawan dan dapat menambah kepercayaan anggota terhadap lembaga keuangan tersebut. Berikut ayat Al-qur'an yang menjelaskan tentang hubungan antar sesama manusia:

- Q.S.An-Nisa ayat 36:

﴿ وَاعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا ۚ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ
وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ
وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَن كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا ﴾



Artinya:

“Sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatupun. dan berbuat baiklah kepada dua orang ibu-bapa, karib-kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, dan teman sejawat, Ibnu sabil dan hamba sahayamu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membanggakan diri.”

Cara melakukan pelayanan yang baik, yaitu:

- a) Semua transaksi dilayani/dilaksanakan dengan cepat, cermat, tepat dan akurat. Cepat artinya waktu pelayanan tidak terlalu lama, jangan biarkan nasabah terlalu lama mengantri untuk dilayani. Cermat artinya jangan ada yang menyimpang dari prosedur yang berlaku. Tepat artinya dilayani sesuai dengan keinginan anggota.
- b) Selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan anggota.
- c) Petugas harus mampu menguasai sistem dan prosedur pelayanan dengan sebaik-baiknya, sehingga mampu melayani secara cepat.
- d) Tanggap dan mampu memberikan jawaban atau penjelasan atas keluhan atau keberatan anggota, sehingga mampu memberikan respon yang positif pada anggota.
- e) Menciptakan hubungan yang baik antara pimpinan dan pegawai bank dengan anggota terutama petugas *front liner* seperti petugas *customer service*, *teller* dan satpam. Petugas harus mampu

memberikan kenyamanan dan menjalin hubungan kekeluargaan dengan anggota.

- f) Berlaku ramah, sopan dan selalu membantu anggota.
- g) Karyawan kelihatan segar tidak loyo, dan mengantuk.
- h) Canggih, menggunakan peralatan pendukung pelayanan.
- i) Penataan lingkungan kantor yang memenuhi syarat (kebutuhan dan keinginan anggota).
- j) *Self Control*, yaitu mengendalikan keramahan, rasa kejengkelan dan tidak terpancing kekasaran anggota. Petugas harus sabar menghadapi kritikan dan kekasaran ucapan anggota.
- k) Penampilan petugas yang menarik hati (simpatik) dan menyenangkan, jangan membuat anggota menjadi kecewa. Cara berpenampilan petugas dilihat oleh nasabah sebagai salah satu penilaian awal baik buruknya pelayanan suatu lembaga keuangan syari'ah.⁸

kepuasan anggota adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Kalau kinerja dibawah harapan, anggota kecewa. Kalau kinerja sesuai harapan, anggota puas. Dan kalau kinerja melebihi harapan, anggota sangat puas, senang, atau gembira. Kepuasan anggota dapat diketahui setelah anggota menggunakan produk dan jasa pelayanan.⁹

Banyak hal yang menyebabkan anggota kabur meninggalkan perusahaan. Yang jelas salah satu penyebab utamanya adalah pelayanan yang diberikan tidak mampu memenuhi keinginan dan

⁸*Ibid*, hlm.214-228

⁹ Muhammad Tho'in, Jurnal Muqtasid, Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Tekun Karanggede Boyolali, IAIN SURAKARTA, Vol.2, No.1, hlm.82 diakses tanggal 08/05/2017 pukul 15:25

kepuasan anggota. Sebab-sebab anggota kabur dicari tahu melalui evaluasi yang dilakukan terhadap pelayanan yang diberikan.

Berikut ini beberapa sebab anggota meninggalkan perusahaan:

- a. Pelayanan yang tidak memuaskan
Banyak hal yang menyebabkan anggota tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Anggota merasa tidak dilayani dengan baik, merasa disepelkan atau tidak diperhatikan. Anggota yang merasa diacuhkan akan cepat tersinggung sehingga kemungkinan tidak akan melakukan transaksi atau mungkin merasa dongkol terhadap pelayanan yang diberikan.
- b. Produk yang tidak baik dan tidak lengkap
Kurangnya produk yang ditawarkan juga berpotensi membuat anggota tidak menjadi pelanggan kita lagi. Hal ini disebabkan anggota kurang memiliki pilihan. Artinya sekali berhenti dalam suatu perusahaan anggota ingin kebutuhannya segera terpenuhi dengan tersedia produk atau jasa yang lengkap.
- c. Ingkar jannji dan tidak tepat waktu
Ingkar janji dan tidak tepat waktu artinya karyawan tidak menepati jnai seperti waktu pelaynan. Hal ini sangat membahayakan dan merupakan salah satu faktor penyebab utama anggota kabur.
- d. Biaya yang relatif mahal
Faktor besarnya beban atau biaya yang dibebankan ke anggota juga akan mempengaruhi anggota kabur. Biaya yang dibebankan anggota harus relatif murah. Lembaga keuangan syari'ah boleh saja menentukan harga yang lebih tinggi selama kualitas pelayanan yang dibeikan juga lebih baik jika dibandingkan dengan pesaing.
- e. Lokasi sulit dijangkau
Faktor penentuan lokasi atau akses untuk menuju lokasi lembaga keuangan syari'ah terkadang menjadi masalah. Artinya lokasi

yang ditetapkan lembaga keuangan syari'ah benar-benar strategis dari seluruh penjurur. Strategis dalam hal ini mudah dilewati oleh kendaraan umum atau pribadi dari berbagai arah. Lokasi juga harus memberikan rasa aman. Oleh karena itu, faktor lokasi juga menyebabkan anggota tidak akan memilih perusahaan karena tidak efisien.

Agar para anggota tidak kabur dari lembaga keuangan syari'ah kita, perlu dicarikan jalan keluarnya. Oleh karena itu, karyawan perlu membuat agar anggota betah berurusan dengan lembaga keuangan syari'ah dengan cara-cara berikut ini:

- a. Karyawan harus menarik, baik dari segi penampilan, gaya bicara, maupun gerak-geriknya sehingga tidak membosankan. Buatlah agar anggota selalu senang, ceria, dan bersemangat dalam berhadapan dengan kita.
- b. Cepat tanggap terhadap keinginan anggota dan cepat mengerjakan atau melayani anggota.
- c. Ruang tunggu yang tenang dan nyaman sehingga begitu anggota masuk dapat merasakannya.
- d. Brosur yang tersedia lengkap sehingga mampu menjelaskan segala sesuatu dengan keinginan anggota.
- e. Keragaman dan kelengkapan produk atau jasa yang ditawarkan.

Setelah mengerti akan sifat-sifat anggota secara umum, langkah atau sikap melayani anggota pun harus diperhatikan. Jenis-jenis anggota dibagi dalam tiga kelompok yaitu:

- a. Anggota baru.
- b. Anggota biasa.
- c. Anggota utama.¹⁰

¹⁰ Kasmir, *Etika Customer Service*, Pt Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 55-74

Dengan meningkatkan mutu pelayanan oleh suatu lembaga keuangan syari'ah merupakan satu suatu cara yang nyata dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan anggota. Sikap yang harus diperhatikan dalam melayani seluruh jenis anggota antara lain:

- a. Beri kesempatan anggota berbicara lebih awal.
- b. Dengarkan dengan baik-baik pada saat anggota berbicara.
- c. Jangan menyela pembicara.
- d. Dilarang melayani sambil makan.
- e. Dilarang meninggalkan anggota terlalu lama.
- f. Dilarang melayani anggota sambil mengobrol atau bercanda.
- g. Ajukan pertanyaan setelah anggota selesai berbicara.
- h. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung.
- i. Jangan mendebat anggota.
- j. Jaga sikap sopan, ramah dan berlaku tenang.
- k. Jangan menangani hal-hal yang bukan pekerjaannya.
- l. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.¹¹

Komunikasi merupakan hal yang penting terutama bagi karyawan yang berhadapan langsung dengan anggota. Ada pepatah yang mengatakan bahwa lidah (berbicara) lebih tajam dari mata pisau. Artinya luka yang diperoleh dari lidah akan lama sembuhnya daripada luka karena goresan pisau. Orang yang merasa tersinggung atau terhina dengan salah ucap yang kita lakukan akan sulit disembuhkan. Dalam berbicara pun ada etikanya¹².

Etika berasal dari bahasa Yunani/latin berarti falsafah moral dan merupakan cara hidup yang baik dan benar dilihat dari sosial, budaya

¹¹*Ibid*, hlm. 69-74

¹²*Ibid*, hml.147

dan agama.¹³ Secara umum etika bicara yang perlu diatur secara baik disetiap perusahaan antara lain sebagai berikut:

- a. Biarkan anggota berbicara terlebih dahulu.
- b. Jangan sekali-kali memotong pembicaraan.
- c. Pada saat anggota berbicara karyawan menyimak.
- d. Tanggapi isi pembicaraan.
- e. Bersikaplah jangan terlalu kaku.
- f. Jangan bersikap kasar dan mengadili anggota.
- g. Hargai dan jangan berprasangka buruk.
- h. Fokus pembicaraan kepada pokok persoalan.¹⁴

Sikap seorang karyawan terhadap anggota sangat penting, seorang anggota bisa menilai kinerja seorang karyawan ketika seorang karyawan tersebut dapat memperlakukan anggotanya dengan baik atau buruk. Maka anggota akan ingat akan perlakuan seorang karyawan yang ramah, adil dan bisa menjaga rahasia anggota. Jika seorang karyawan memberikan pelayanan yang tidak baik ke anggota maka anggota akan mengingatnya terus dan tidak akan menggunakan lembaga keuangan syari'ah tersebut.

Begitu pun sebaliknya jika pelayanan sangat baik kepada anggota maka anggota akan tetap menggunakan lembaga keuangan syari'ah tersebut. Pada umumnya, lebih banyak orang menceritakan tentang tempat-tempat yang memperlakukan mereka secara buruk ketimbang yang memperlakukan mereka dengan baik. Jadi baik ataupun buruk sikap yang diberikan karyawan untuk anggota maka akan berpengaruh bagi kelangsungan lembaga keuangan syari'ah tersebut

¹³ Agus Arijanto, S.E., M.M., *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta Utara, 2012, hlm.8

¹⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm.153-

Kesan pelayanan pertama akan menentukan kesan selanjutnya terhadap lembaga keuangan syari'ah. Kesan pertama akan memberikan kesan yang dapat berdampak baik ataupun buruk ke lembaga keuangan syari'ah dikemudian hari, karena anggota akan menilai seorang karyawan dari pertama kalinya dia dilayani.¹⁵

2. Upaya Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Salah satu aspek penting dalam menjalankan bisnis adalah pelayanan terhadap anggota. Untuk memuaskan terhadap anggota maka seorang karyawan perlu memperhatikan tentang kualitas serta kinerja yang diberikan kepada anggota.

Kualitas pelayanan lebih menitik beratkan pada kepuasan anggota, dimana kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan anggota serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan anggota. Pelayanan terbaik pada anggota dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan pelatihan khusus pada standar kinerja pelayanan baik internal maupun eksternal.¹⁶

Tuntutan ganti rugi oleh anggota karena sesuatu yang dijanjikan lembaga keuangan syari'ah tidak terpenuhi wajib ditangani dengan serius. Salah satu syarat agar dapat menangani segala tuntutan anggota secara profesional adalah adanya sikap mental yang positif dimana setiap orang karyawan lembaga keuangan syari'ah yang ditugaskan melayani anggota. Selama menangani tuntutan para karyawan yang menjalankan tugas itu wajib menjadi pendengar yang efektif. Di samping itu perusahaan tidak menganggap sepele kekuatan

¹⁵ Bob Waworuntu, *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997, hlm. 5-15

¹⁶ Muhammad Tho'in, *Jurnal Muqtasid, Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Tekun Karanggede Boyolali*, IAIN SURAKARTA, Vol.2, No.1, hlm.78 diakses tanggal 08/05/2017 pukul 15:25

anggota. Seorang anggota yang kecewa terhadap pelaku lembaga keuangan syari'ah dapat bertindak sebagai sales promotor yang buruk.¹⁷

C. Kepuasan Anggota

1. Pengertian Kepuasan Anggota

Menurut Kotler dan Amstrong (2002:13) kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan anggota. Kepuasan anggota menurut Zeithaml sebagai *“customer’s evaluation of a product or service in terms of whether that product or service has met their needs and expectation”*. Dengan demikian kepuasan anggota merupakan perilaku yang terbentuk terhadap barang atau jasa sebagai pembelian produk tersebut. Kepuasan anggota sangat penting karena akan berdampak pada kelancaran bisnis atau perusahaan. Anggota yang merasa puas pada produk/jasa yang digunakannya akan kembali menggunakan jasa/produk yang ditawarkan. Hal ini akan membangun kesetiaan anggota.

Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai antara layanan atau hasil yang itu paling tidak harus sama dengan yang diharapkan anggota atau bahkan melebihinya. Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang, kepuasan anggota merupakan hal yang utama, pelanggan diibaratkan seorang raja yang harus dilayani namun hal ini bukan berarti menyerahkan segala-galanya kepada anggota. Usaha memuaskan kebutuhan anggota harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat *win-win solution* yaitu keadaan dimana kedua belah pihak merasa senang dan tidak ada yang dirugikan.

Anggota yang puas merupakan harapan dari lembaga keuangan syari'ah atas pelayanan dan produk yang berkualitas, maka harapan dari lembaga keuangansyari'ah terhadap anggota adalah:

¹⁷ Siswanto sutojo, *Meningkatkan Jumlah Dan Mutu Pelanggan*, PT Damar Melia Pustaka, Jakarta, 2003, Hlm.61

- a) Anggota senang, perasaan senang yang dirasakan setelah mendapat banyak manfaat setelah menjadi anggotalembaga keuangan syari'ah.
- b) Kecepatan mengenai komplain. Lembaga keuangan syari'ah senantiasa menangani atau merespon keluhan/komplain yang diajukan oleh anggota kepada lembaga keuangan syari'ah dengan cepat.
- c) Menceritakan hal-hal yang positif.¹⁸

Definisi kepuasan menurut Engel (1994) bahwa: *“Kepuasan anggota merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan anggota, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan anggota”*.

Kepuasan anggota sendiri diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan anggota terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang kemampuan produk tersebut oleh anggota. Jika produk tersebut jauh dibawah harapan anggota maka anggota akan kecewa. Sebaliknya jika produk tersebut memenuhi harapan anggota, maka anggota akan senang. Harapan anggota dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat mengguakan produk tersebut, omongan orang lain dan informasi iklan.

Jadi kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka anggota akan kecewa atau mengeluh. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka anggota merasa puas dan jika kinerja melebihi harapannya, nasabah merasa sangat puas.

¹⁸ Rahman El-Junusi, *Membangun Mitra Antara Bank Syariah Dan Nasabah Dengan Pendekatan Customer Relationship Management*, UIN WALISONGO, Semarang, 2012, hlm.20-22

Beberapa studi menghubungkan tingkat kepuasan anggota dengan perilaku anggota, dimana akan terdapat beberapa tipe dari anggota:

- a) Anggota yang puas atau apa yang didapatkan oleh anggota tersebut melebihi apa yang diharapkannya, sehingga para anggota akan loyal terhadap produk tersebut dan akan terus melakukan pembelian kembali (*repeated order*), para anggota akan terus memberitahukan dan memberikan efek berantai tentang lembaga keuangan syariah tersebut kepada orang lain. Hal ini biasa dikenal dengan *word of mouth*.
- b) Tipe anggota *defectors*, yaitu anggota yang merasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak ada sesuatu yang lebih atau bersifat standar atau biasa saja, dan biasanya anggota akan berhenti melakukan pembelian atas produk tersebut. Anggota merasa apa yang didapaknya dari produk tersebut sama saja dengan yang diberikan oleh produk lain, sehingga anggota beralih kepada produk yang mampu memberikan kepuasan lebih dari apa yang diharapkannya.
- c) Tipe anggota *terrorist*, yaitu anggota yang mempunyai pengalaman buruk atau negatif atas perusahaan, sehingga akan menyebabkan efek berantai yang negatif kepada orang lain. Anggota akan mengatakan pada pihak lain keburukan produk tersebut dan tidak akan menganjurkan orang lain menggunakan produk tersebut. Bahkan berupaya mempengaruhi pihak lain agar tidak membeli produk tersebut atas dasar ketidakpuasan yang para anggota dapatkan dari produk tersebut.
- d) Tipe anggota *hostages*, yaitu anggota yang tidak puas akan suatu produk namun tidak dapat melakukan pembelian kepada barang lain, karena struktur pasar yang monopolistik atau harga yang murah. Meskipun anggota tidak puas atas pelayanan yang

diberikan, namun karena tidak ada lembaga keuangan syari'ah lain senang atau tidak senang maka anggota tetap menggunakannya. Sebagai contoh misalnya dalam suatu wilayah hanya terdapat satu kantor cabang dari BMT, dan tidak ada pesaing dari BMT lain. maka meskipun pelayanan yang diberikan tidak memuaskan, anggota tidak bisa berpaling ke lembaga keuangan syari'ah yang lain karena ketiadaan pilihan.

- e) Tipe anggota *mercenaries*, yaitu anggota yang sangat puas, namun tidak mempunyai kesetiaan terhadap produk tersebut. Dimana dipengaruhi oleh rendahnya harga atau faktor lain, misalkan meskipun seorang anggota puas atas pelayanan atau produk yang ditawarkan oleh suatu bank, namun karena jaraknya jauh maka anggota beralih kepada bank yang lebih dekat meskipun pelayanan dan produk yang ditawarkan oleh lembaga keuangan syari'ah tersebut tidak terlalu baik.¹⁹

Untuk memahami anggota dan mengembangkan strategi pemasaran yang tepat harus dipahami apa yang dipikirkan (kognisi), dirasakan (pengaruh), dilakukan (perilaku), dan apa saja dimana (kejadian di sekitar) yang mempengaruhi serta dipengaruhi oleh anggota. Dengan pemahaman terhadap perilaku anggota yang salah dapat menyebabkan ketidaktepatan strategi pemasaran yang digunakan, sehingga maksud promosi produk suatu perusahaan tidak sampai pada anggota.

Bila kenikmatan yang diharapkan anggota melebihi harapannya, maka anggota akan betul-betul puas, dan akan diadakan pembelian uang serta memberi rekomendasi kepada rekan-rekannya. Kepuasan anggota terkait dengan kualitas pelayanan internal dan kepuasan pelayanan internal karyawan tentu akan mendorong

¹⁹ M. Nur Rianto al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Alfabeta, Bandung, 2012, hlm.193-200

kepuasan anggota. Kepuasan anggota akan mendorong bangkitnya loyalitas anggota pada lembaga keuangan. Selanjutnya loyalitas anggota akan berdampak pada peningkatan produktifitas. Meningkatnya produktifitas akan berdampak positif bagi lembaga kedepannya.

Makin besar jurang antara apa yang diharapkan dengan kinerja, semakin besar ketidakaakpuasan anggota. Terciptanya kepuasan anggota dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya:

- a. Terjadinya hubungan yang harmonis antara anggota dengan lembaga keuangan.
- b. Terciptanya loyalitas anggota terhadap perusahaan, sehingga anggota tidak akan berpaling kepada perusahaan lain.
- c. Terjadinya suatu bentuk isu *public* yang positif dari mulut ke mulut (*word of mouth*).
- d. Terjadinya pembelian ulang (*repeated sales*)

Kepuasan anggota secara umum pada dasarnya tergambar pada dua bentuk pelayanan, yaitu:

1. Material
 - a. Gedung yang megah
 - b. Ruang tunggu yang bersih dan nyaman
 - c. Ruangan toilet yang bersih
 - d. Ruangan mushola yang bersih dan nyaman
 - e. Penampilan pegawai yang baik
 - f. Mesin ATM yang selalu *on-line* dan rapi
 - g. Sarana dan prasarana yang lengkap
2. Immaterial
 - a. Ramah, sopan, tanggap, dan akrab
 - b. Pelayanan yang hangat
 - c. Merasa dihormati/dihargai

d. Merasa senang dan puas

Ada tiga jenis kepuasan anggota:

- a. Puas dengan produk/jasa bank yaitu karena kualitasnya tinggi setra jangkauannya yang luas
- b. Puas dengan cara menjualnya:
 1. Ramah, sopan, dan akrab
 2. Murah senyum
 3. Menyenangkan
 4. Tanggap, cdeapt dan cermat
- c. Puas dengan harganya:
 1. Murah/mahal sesuai harapan
 2. Bersaing.

Namun anggota seringkali merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan syari'ah. Sebab-sebab timbulnya ketidakpuasan pada:

- a. Tidak sesuai antara manfaat atau hasil yang diharapkan dengan kenyataan atau apa yang didapat oleh anggota.
- b. Layanan selama proses menikmati jasa yang memuaskan.
- c. Perilaku personil atau karyawan perusahaan atau bank yang kurang memuaskan atau mengecewakan anggota.
- d. Suasna dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang, misalnya lay out gedung tidak tertata rapi.
- e. Biaya terlau tinggi, misalkan bagian administrasi bulanan yang terlalu tinggi diatas lembaga keuangan syari'ah lain atau tingkat bagi hasil yang terlalu memberatkan anggota.
- f. Promosi iklan yang terlalu berlebihan, sehingga seringkali tidak sesuai dengan kenyataan.²⁰

²⁰ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Alfabeta, Bandung, 2012 hlm.195-200

2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota

Dalam menentukan kepuasan anggota ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan atau lembaga keuangan, antara lain:

- a. Kualitas produk, yaitu anggota akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang karyawan gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu anggota akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai yang diharapkan.
- c. Emosi, yaitu anggota akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk yang mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau self esteem yang membuat anggota merasa puas terhadap merek tertentu.
- d. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi meningkatkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada anggota.
- e. Biaya, yaitu anggota yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa yang cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.²¹

²¹ Rambat Lupyoadi dan Ahmad Hamdani, *Managemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta, 2001