

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Pelayanan *Frontliner* di KJKS BMT BUS

1. *Ability (Kemampuan) frontliner*

KJKS BMT BUS cabang Semarang Kota adalah salah satu lembaga keuangan syariah yang menjalankan aktifitasnya dengan prinsip syariah, yang berorientasi dalam pengembangan masyarakat tingkat menengah kebawah, sebisa mungkin mengoptimalkan peran dan kinerjanya dalam melayani anggota.

Berdasarkan hasil dari wawancara pada tanggal 25 April 2017 dengan Bapak Harnoko selaku manager BMT BUS cabang Semarang Kota, bahwa karyawan di BMT BUS ini berjumlah 5 orang. Ke-5 karyawan tersebut tentunya mempunyai posisi sendiri-sendiri sesuai dengan cakupan kinerjanya yaitu:

Empat orang sebagai *account officer*, satu sebagai *teller* dan juga sebagai *customer service*. Melihat jumlah karyawan sedikit dan spesialisasi pekerjaan masih sederhana, struktur organisai yang di gunakan BMT BUS yaitu struktur organisasi lini. Dimana struktur organisai ini di anggap sangat efektif di BMT BUS saat ini. Struktur ini menggambarkan jelas dan wewenang dari atasan yang di gariskan vertikal kepada bawahan. Dan sebaliknya tanggung

jawab dari bawahan akan di berikan langsung kepada atasan yang memberi perintah.

Semua karyawan BMT berkomunikasi dengan anggota, selalu menggunakan Bahasa Jawa Kromo Inggil, kecuali anggota menginginkan menggunakan Bahasa Indonesia maka karyawan harus mengikuti keinginan anggota BMT. Selain berkomunikasi secara verbal, karyawan BMT BUS sudah mampu menerapkan berkomunikasi dengan bahasa tubuh, yaitu mengekspresikan rasa hormat, menghargai, berterimakasih, tulus, senang melayani. Kemampuan lainnya yaitu menggunakan alat komunikasi sudah tentu dikuasai dan sudah sesuai standar, kemudian menguasai produk-produk BMT seperti, apa saja produk BMT, berapa masing-masing bagi hasilnya, apa saja manfaatnya, bagaimana syarat untuk mendapatkan produk tersebut sudah sangat dikuasai oleh karyawan BMT. Berikut ini adalah pada saat karyawan melaksanakan pelayanan:

- 1) Jika bila ada anggota baru, maka karyawan menjelaskan apa saja persyaratan untuk menjadi anggota dan sebagainya.
 - a. Menyampaikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam).
 - b. Mempersilahkan nasabah duduk.
 - c. Menyampaikan keinginan untuk membantu.
 - d. Bertanya siapa nama nasabah.
 - e. Berbincang hangat dengan nasabah.

- f. Bertanya kepada nasabah, sudah pernah mengambil pembiayaan di BMT atau baru pertama kali.
- g. Jika sudah pernah bermitra (sudah pernah mengambil pembiayaan sebelumnya) dengan BMT Bismillah maka meminta nasabah menyerahkan persyaratan pembiayaan.
- h. Jika belum pernah bermitra (belum pernah mengambil pembiayaan sebelumnya), dengan BMT Bismillah maka diberikan brosur yang berisi syarat-syarat pembiayaan.
- i. Bertanya kepada nasabah, berapa jumlah pembiayaan yang akan diajukan.
- j. Bertanya kepada nasabah, rencana dana pembiayaan akan digunakan untuk apa.
- k. Melihat kelengkapan persyaratan pembiayaan dengan teliti.
- l. Memberikan informasi kepada nasabah untuk menunggu ±satu minggu untuk mengetahui hasil permohonan pembiayaan akan di setujui atau tidak.
- m. Bertanya kepada nasabah, informasi atau kebutuhan lain yang di inginkan nasabah yang belum terpenuhi.

- n. Saat nasabah berdiri untuk berpamitan, maka karyawan ikut berdiri, berjabat tangan dan mengucapkan salam.
- 2) Pada saat karyawan memperkenalkan produk-produk BMT BUS.
 - a. Menyampaikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam).
 - b. Mempersilahkan nasabah duduk.
 - c. Menyampaikan keinginan untuk membantu.
 - d. Bertanya siapa nama nasabah.
 - e. Berbincang hangat dengan nasabah
 - f. Mengumpulkan informasi dari kebutuhan nasabah.
 - g. Menjelaskan mengenai produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan memperlihatkan brosur serta bagi hasil produk tersebut.
 - h. Membuat rekomendasi produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.
 - i. Mendapatkan komitmen bahwa nasabah menyetujui untuk menggunakan produk BMT Bismillah.
 - j. Bertanya kepada nasabah, informasi atau kebutuhan lain yang di inginkan nasabah yang belum terpenuhi.
 - k. Saat nasabah berdiri untuk berpamitan, maka karyawan ikut berdiri, berjabat tangan dan mengucapkan salam.

- 3) Pada saat *customer service* membuat buku tabungan atau deposito untuk nasabah
- a) Menyampaikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam).
 - b) Mempersilahkan nasabah duduk.
 - c) Menyampaikan keinginan untuk membantu.
 - d) Bertanya siapa nama nasabah.
 - e) Berbincang hangat dengan nasabah, misalnya jika nasabah membawa serta anaknya maka bertanya kelas berapa atau umur berapa anaknya, dan sebagainya.
 - f) Meminta kartu identitas nasabah.
 - g) Meminta nasabah untuk mengisi formulir pembuatan rekening, dan menawarkan kepada nasabah untuk membantu pengisian formulir.
 - h) Membuat rekening baru untuk nasabah.
 - i) Bertanya kepada nasabah, informasi atau kebutuhan lain yang di inginkan nasabah yang belum terpenuhi.

2. Attitude (Sikap)

Sikap yang seharusnya ditunjukkan kepada anggota yaitu ramah, murah senyum, lemah lembut dalam bertutur kata, jujur dalam memberikan setiap informasi kepada anggota, hormat selalu menganggukkan kepala dan membungkukkan badan saat bersapaan dengan anggota, selalu antusias saat anggota berbicara, pandai bergaul

sehingga anggota baru dapat dengan cepat akrab dengan karyawan. Namun semua sikap yang di tunjukkan harus berasal dari hati, intinya tidak di buat-buat atau sesuai standar jadi terlihat kaku.

3. *Apearance* (Penampilan)

Jika berhubungan dengan penampilan, *Frontliner* hanya mengikuti sesuai arahan dari manajemen atau sesuai standar yang ada dan tidak berpenampilan yang berlebihan karena akan mengganggu pekerjaan dan kemungkinan anggota tidak akan fokus terhadap apa yang di jelaskan namun akan fokus pada penampilan karyawan yang berlebihan.

4. *Attention* (Perhatian)

Perhatian yang diberikan oleh karyawan BMT BUS yaitu pada saat anggota terlihat bingung atau resah dengan antrian yang lama maka karyawan akan menyapa dan memberi pengertian untuk menunggu sebentar, dan karena di BMT BUS tidak ada nomor antrian untuk mendapatkan pelayanan di *frontliner* maka karyawan harus tetap memperhatikan *customer* mana yang datang lebih dulu. Perhatian lain di tunjukkan dengan menanyakan kabar (jika sudah mengenal anggota) atau usaha maupun pekerjaan yang di geluti anggota agar anggota lebih merasa dihargai dan diperhatikan, selain itu jika anggota membawa serta anaknya, maka karyawan tak segan untuk memberi pujian

yang pas atau menanyakan nama maupun sedang duduk di kelas berapa, perhatian lain yang dapat ditunjukkan yaitu jika anggota, tidak terlihat datang ke BMT BUS untuk beberapa hari, maka karyawan biasanya menanyakan keberadaan anggota beberapa hari lalu, bukan bermaksud ingin tahu namun itu menunjukkan perhatian kepada anggotanya.

5. Action (Tindakan / Ucapan)

Tindakan maupun ucapan oleh karyawan BMT BUS sangat penting di jaga, karena jika karyawan BMT BUS salah memilih kata-kata maka anggota BMT akan tersinggung dan enggan untuk kembali di layani oleh karyawan tersebut. Maka konsentrasi dan fokus saat bekerja itu sangat penting agar tidak bertindak atau mengucapkan kata-kata yang dapat menyinggung perasaan anggota.

6. Standar *Accountability* (Tanggung Jawab)

Semua bidang pekerjaan, tidak terkecuali sebagai seorang *frontliner* memiliki tanggung jawab masing-masing. *Frontliner* dituntut harus memiliki tekad kuat untuk memenuhi semua hak anggota, seperti berusaha tidak melakukan kesalahan, berusaha memberikan informasi yang jujur, dan lain sebagainya. Walaupun dalam kenyataannya kita tidak dapat memberikan pelayanan yang benar-benar sesuai standar tapi setidaknya kita sudah mempunyai tekad

sebagai perwujudan tanggung jawab terhadap bidang pekerjaan *frontliner* ini.

B. Kualitas Pelayanan *Frontliner* di KJKS BMT BUS

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan. Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini adalah lembaga keuangan, adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan konsumen/anggota nantinya dapat memberikan beberapa manfaat, kepada lembaga keuangan diantaranya: terjadinya hubungan yang harmonis antara konsumen/anggota dengan lembaga, terciptanya loyalitas konsumen/anggota terhadap lembaga keuangan, sehingga ia tidak akan berpaling kepada lembaga keuangan lain, dan terjadinya pembelian ulang (*repeated sales*).

KJKS BMT Bina Ummat Sejahtera berusaha memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pihak BMT menyadari bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan dorongan kepada anggota BMT untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga keuangan. Upaya yang dilakukan oleh KJKS BMT BUS dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada

anggotanya adalah dengan cara mengupayakan suatu pelayanan yang meliputi:

1. Keterampilan (*competence*)

Yaitu kemampuan karyawan untuk memiliki pengetahuan, pemahaman tentang produk yang di tawarkan dan keterampilan (*professional skill*) dalam melayani anggota. Kemampuan pengetahuan karyawan atau para *frontliner* tentang produk-produk oleh karyawan sangat baik.

2. Keramahan (*courtesy*)

Yaitu sikap ramah, hormat dan timbang rasa dalam menghadapi dan melayani setiap anggota (*frienliness*). Melayani para anggota dengan bersikap ramah dan hormat selalu dijalankan dengan baik oleh para *frontliner*.

3. Terpercaya (*credibility*)

Yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya yang harus di miliki oleh karyawan dalam bertransaksi serta keamanan dana yang akan di simpan oleh anggota BMT. Keamanan dalam bertransaksi dapat dipercaya.

4. Ketelitian (*reliability*)

Yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh karyawan setiap melaksanakan pelayanan secara teliti, handal, dan konsisten. Karyawan BMT selalu bekerja dengan teliti dan sangat berhati-hati dalam melayani semua anggota BMT.

5. Daya ketepatan (*timeliness*)

Yaitu ketepatan waktu dalam melayani setiap nasabah. Di BMT Bina Ummat Nusantara ini sangat menghargai waktu, semua anggota yang ini bertransaksi maupun sekedar bertanya selalu di layani sesegera mungkin, agar para anggota tidak menunggu terlalu lama.

6. Komunikasi (*communication*)

Yaitu kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dan memahami para anggota. Agar tidak terjadi kesalah faham dalam berkomunikasi, karyawan *frontliner* sangat memperhatikan setiap ucapan yang akan di sampaikan kepada anggota,

Dengan adanya pelayanan yang disebutkan di atas diharapkan dapat menyebabkan nasabah menjadi loyal dalam menggunakan jasa yang diberikan oleh pihak BMT.

Dari uraian diatas, penulis menganggap kualitas pelayanan di KJKS BMT BUS cabang Semarang Kota sudah tergolong pelayanan yang cukup baik, dengan banyaknya anggota BMT baik yang menabung ataupun yang mengajukan pembiayaan. Karyawan BMT BUS selalu memberikan kualitas pelayanan semaksimal mungkin kepada para anggotanya, dengan memberikan pelayanan yang baik BMT percaya para anggotanya nanti tidak akan berpaling kepada BMT lain. Dengan memberikan pelayanan seperti jemput bola atau karyawan yang mendatangi

langsung para anggota BMT yang akan menabung atau membayar angsuran pembiayaan, karena sejatinya banyak anggota BMT yang dari kalangan pedagang yang tidak mempunyai banyak waktu untuk datang langsung ke kantor.