

Studi Komparasi Manajemen Pelayanan: Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk Sumenep Terhadap Lembaga Perbankan Syariah Dan Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank

Ummu Naqiyatin
FEBI UIN Sunan Ampel Surabaya |
ummunaqiyatin99@gmail.com

ABSTRAK: Lembaga perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah non-bank merupakan dua lembaga yang dalam prinsipnya bebas riba serta saat ini sedang berkembang pesat dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat Islam. Skripsi ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat Guluk-Guluk terhadap manajemen pelayanan yang ada di lembaga BPRS Bhakti Sumekar Guluk-Guluk dan BMT UGT Sidogiri Ganding serta bagaimana komparasi/perbandingan persepsi masyarakat Guluk-Guluk terhadap manajemen pelayanan di kedua lembaga tersebut. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa persepsi masyarakat Guluk-Guluk Sumenep terhadap manajemen pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri sudah bagus dan memuaskan karena telah memenuhi kriteria pelayanan yang baik sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat yaitu tidak berbelit-belit dan cepat serta tanggap terhadap nasabah yang datang. Kedua lembaga ini mempunyai beberapa persamaan dan perbedaan dalam penerapan lima aspek manajemen pelayanan. Kedua lembaga sama-sama menerapkan lima aspek manajemen pelayanan. Dan perbedaannya yang sangat nampak yaitu pada bukti fisik. Selain itu pula masih ada beberapa keluhan masyarakat terhadap lokasi parkir yang kurang luas serta kurang lengkapnya sarana dan prasarana.

KeyWord: Persepsi, Lembaga Perbankan Syariah, Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank, Manajemen Pelayanan

Pendahuluan

Sejak diberlakukan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998, lembaga keuangan syariah tidak hanya terdiri dari bank saja namun juga muncul lembaga keuangan non-bank. Lembaga perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah non-bank merupakan dua lembaga yang bebas bunga (riba). Keberadaan perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah non-bank pada saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Lembaga perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah non-bank telah berkembang pesat, tidak hanya di pusat kota akan tetapi tersebar luas di beberapa wilayah, termasuk daerah pedesaan. Hal tersebut menandakan bahwa bank syariah tidak hanya memiliki tujuan untuk mensejahterakan kehidupan masyarakat kota akan tetapi demi kesejahteraan seluruh lapisan masyarakat kota dan desa.

Masyarakat dalam kehidupan sehari-hari memiliki kebutuhan yang harus dipenuhi untuk bertahan hidup, sedangkan pendapatan mereka tidak menentu dan belum dapat mencukupi kebutuhannya baik itu untuk dikonsumsi maupun untuk usaha yang sedang mereka jalankan. Pada saat ini masyarakat sudah bisa melakukan transaksi di bank syariah dan lembaga keuangan syariah non-bank lainnya. Pihak bank dan lembaga keuangan non-bank telah menyediakan berbagai fasilitas yang dapat membantu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, diantaranya masyarakat dapat menyimpan uang dan melakukan peminjaman serta menggadaikan barang.

Dengan adanya BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Mereka tidak perlu meminjam kepada para rentenir atau bank dan lembaga konvensional lainnya yang sudah jelas mengandung riba atau bunga yang diharamkan dalam Islam. Islam melarang adanya riba karena memiliki dampak negatif terhadap ekonomi maupun sosial kemasyarakatan.

Lembaga perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah non-bank merupakan industri jasa yang berdasarkan

prinsip syariah, dimana mayoritas orang memilih lembaga perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah non bank untuk melakukan transaksi berdasarkan pelayanan yang diberikan, sehingga kedua lembaga tersebut harus memberikan pelayanan yang baik untuk dapat memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Konsumen atau masyarakat cenderung memperhatikan nilai-nilai kepuasan yang dirasakannya. Persepsi masyarakat Guluk-Guluk tentang pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri tentunya akan berbeda-beda antara masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lainnya. Persepsi masyarakat tersebut dapat dilihat dari beberapa dimensi di antaranya dari tingkat kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik.

Manajemen pelayanan ini dianggap penting untuk diteliti karena banyak keadaan yang menimbulkan masalah dalam pelayanan. Seperti sikap staf-stafnya saat melayani nasabah yang kurang ramah, ruangan yang sempit, kurang bersih, dan masih banyak lainnya sebagai akibat yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah. Manajemen pelayanan ini merupakan proses yang sangat penting karena dapat menghindari berbagai masalah pelayanan dalam melayani nasabah. Setiap pelayan *costumer service*, *teller*, maupun staf lainnya harus mampu menerapkan manajemen pelayanan dengan baik seperti sikap saat melayani nasabah, penampilan saat bekerja, dan pengetahuan dalam produk-produk bank yang akan disampaikan kepada nasabah. Untuk itu perlu diadakan penelitian secara mendalam tentang persepsi masyarakat Guluk-Guluk terhadap manajemen pelayanan yang ada di kedua lembaga.

Peneliti memilih untuk membandingkan persepsi masyarakat Guluk-Guluk dari berbagai kalangan tentang manajemen pelayanan di dua lembaga yang sama-sama syariah yaitu BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri, dengan judul penelitian "Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk Sumenep terhadap Perbankan Syariah dan Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank (Studi Komparasi atas Manajemen Pelayanan)".

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi masyarakat Guluk-Guluk Sumenep terhadap manajemen pelayanan di lembaga perbankan syariah, Bagaimana persepsi masyarakat Guluk-Guluk Sumenep terhadap manajemen pelayanan di lembaga keuangan syariah non-bank, dan bagaimana komparasi persepsi masyarakat Guluk-Guluk terhadap manajemen pelayanan di lembaga perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah non-bank.

Kajian Teori

Persepsi

Menurut Jalaludin Rackhmat dalam buku psikologi komunikasi, persepsi merupakan pengalaman tentang obyek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.¹

Lembaga Perbankan Syariah

Bank Islam adalah lembaga keuangan yang operasionalnya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadits Nabi Muhammad SAW.² Dalam UU No. 21 tahun 2008 pasal 1 ayat 7 dijelaskan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank

Lembaga keuangan syariah non-bank adalah lembaga keuangan lain di luar perbankan. Lembaga tersebut meliputi asuransi syariah, reksa dana syariah serta baitul mal wa tamwil.

¹ Jalaludin Rackhmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011), 51.

² Muhammad, *Kebijakan Moneter dan Fiskal Dalam Ekonomi Islam* (Yogyakarta: Salemba Empat, 2002), 12.

Diantara lembaga tersebut yang terkait langsung dalam upaya pengentasan kemiskinan adalah BMT (*Baitul Mal Wat Tamwil*).³

BMT adalah kependekan kata Balai Usaha Mandiri Terpadu atau *Baitul Mal wat Tamwil*, yaitu lembaga keuangan mikro (LKM) yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah.⁴

Manajemen Pelayanan

1. Pengertian Manajemen Pelayanan

Dalam pandangan ajaran Islam, segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar tertip dan teratur, sehingga diperlukan sebuah manajemen. Menurut savas bahwa pada sektor publik, atau (perbankan) peristilahan pelayanan (*government service*) diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah (atau agen perbankan) melalui pegawai/karyawannya (*the delivery of service by a government agency using its own employees*).⁵

2. Faktor Utama dalam Kualitas Pelayanan

Masyarakat dapat mempersepsikan manajemen pelayanan lembaga perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah non-bank dari berbagai dimensi, sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Tjiptono (2008: 281) bahwa terdapat lima dimensi utama kualitas jasa pelayanan yaitu sebagai berikut:⁶

- 1) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

³ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil (BMT)* (Yogyakarta: UII Press, 2004), 72.

⁴ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009), 451.

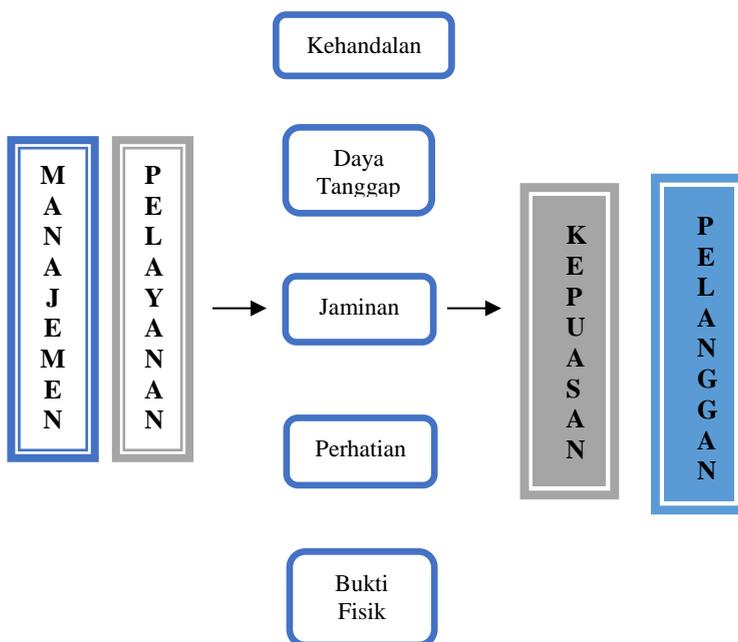
⁵ Ismail Nawawi, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Dwiputra Pustaka Jaya, 2012), 264.

⁶ Tri Hari Koestanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya", *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* No.10 Vol. 3, (2014), 4

- 2) *Responsiveness* atau responsivitas (daya tanggap) adalah kerelaan untuk menolong costumers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.⁷
- 3) *Assurance* (jaminan), yaitu jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, resiko atau keraguragan,
- 4) *Empathy* (perhatian), yaitu meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para konsumen,
- 5) *Tangibles* (bukti fisik), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

⁷ Ratminto&Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), 176.

Gambar 1
Kerangka pikir



Sumber: Ratminto, diolah 2017

3. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Ciri-ciri pelayanan yang baik dalam sebuah perusahaan adalah sebagai berikut:⁸

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik
2. Memiliki karyawan yang profesional⁹
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat
5. Mampu berkomunikasi secara jelas
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan).¹⁰

Data yang dikumpulkan

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data tentang persepsi masyarakat tentang manajemen pelayanan di perbankan syariah (BPRS Bhakti Sumekar) dan lembaga keuangan syariah non-bank (BMT UGT Sidogiri) serta dilengkapi dengan dokumen-dokumen dari dua lembaga, serta dokumen-dokumen lain yang relevan dengan kebutuhan data analisis.

Sumber Data

⁸ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), 257.

⁹ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), 9.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), 9.

a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh di lapangan melalui wawancara langsung dengan informan terpilih yaitu karyawan-karyawan dari pihak perbankan dan lembaga keuangan syariah non-bank, serta masyarakat Guluk-Guluk yang dilengkapi dengan daftar pertanyaan tentang pelayanan di bank syariah dan lembaga keuangan syariah non-bank.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu berasal dari buku/kepuustakaan, maupun literatur lain seperti jurnal, sejarah perusahaan, dan segala bentuk informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Metode wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai.¹¹ Dalam memperoleh data, peneliti melakukan tanya jawab secara langsung dengan masyarakat Guluk-Guluk yang pernah melakukan transaksi di bank syariah dan di lembaga keuangan syariah non-bank.

b. Dokumentasi

Adalah pengumpulan informasi secara tidak langsung namun melalui dokumen-dokumen yang ada hubungannya dengan persepsi masyarakat Guluk-Guluk terhadap dua lembaga perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah non-bank tentang manajemen pelayanan masing-masing lembaga.

c. Studi kepustakaan

¹¹ Moh. Nazir, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Galian Indonesia, 1985), 234.

Yaitu mengumpulkan data dengan cara memperoleh dari kepustakaan. Adapun buku-buku terkait penelitian ini diantaranya adalah Ismail Nawawi, Perbankan Syariah (Jakarta: CV. Dwiputra Pustaka Jaya, 2012), Muhammad, Manajemen Bank Syariah (Yogyakarta: UPP AMPYKPN, 2002), Muhammad Ridwan, Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) (Yogyakarta: UII Press, 2004), Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005).

d. Observasi

Teknik menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian. Alasan peneliti melakukan observasi yaitu untuk menyajikan gambaran realistis perilaku atau kejadian, menjawab pertanyaan, membantu mengerti perilaku manusia, dan evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.¹² Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap pola perilaku karyawan BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri terkait dengan manajemen pelayanan.

Teknik Pengolahan Data

a. Reduksi data

Suatu proses pemilihan data, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data, pengabstrakan data, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.¹³

b. Penyajian data

¹² Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana, 2011), 140.

¹³ Diachs An-Nur, "Teknik Pengolahan Data", <http://diachs-an-nur.blogspot.co.id/2012/05/teknik-pengolahan-data.html>, diakses pada 11 Mei 2012.

Data yang sudah terkumpul kemudian diolah menjadi kumpulan informasi yang tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam penelitian ini adalah dalam bentuk naratif.

c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Bagian akhir dari teknik pengolahan data adalah melakukan penarikan kesimpulan dan melakukan verifikasi dengan mencari arti tentang segala hal yang telah dicatat atau disusun menjadi konfigurasi tertentu.

Teknik Analisis Data

- a. Deskriptif yaitu menggambarkan suatu gejala data-data dan informasi yang berdasarkan pada fakta yang diperoleh dari lapangan.¹⁴ Dari data-data tersebut dianalisis terkait dengan permasalahan yang akan diteliti.
- b. Komparatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menyelidiki kemungkinan hubungan sebab akibat berdasarkan pengamatan terhadap akibat yang ada, mencari kembali fakta yang mungkin menjadi penyebab melalui data tertentu.¹⁵ Penelitian ini membandingkan dengan cara mengkaji tentang manajemen pelayanan lembaga perbankan syariah yaitu BPRS Bhakti Sumekar Guluk-Guluk dan lembaga keuangan syariah non-bank yaitu BMT UGT Sidogiri Ganding.

Aspek-Aspek Manajemen Pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri

Aspek pelayanan lima dimensi yang diterapkan oleh BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri terdapat dalam tabel berikut:

¹⁴ Irawan Suhartono, *Penelitian Sosial* (Bandung: PT. Remaja Rosdakaya, 1995), 35.

¹⁵ Cholid Narbuko, Abu Achmadi, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), 49.

Tabel 3.2
Aspek-Aspek Pelayanan BPRS Bhakti Sumekar dan BMT
UGT Sidogiri

Manajemen Pelayanan	BPRS Bhakti Sumekar	BMT UGT Sidogiri
Reliability (kehandalan)	<p>a) Memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dengan pelatihan karyawan/pe tugas Contoh: karyawan yang sudah terpilih diwajibkan mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh BPRS pusat seperti program general banking, service, selling&marketing dan kegiatan-kegiatan lainnya.</p>	<p>a) Memberikan pelayanan prima dan memuaskan kepada nasabah serta sesuai dengan pelayanan secara islami. Contoh: adanya program dengan istilah jemput bola kepada masyarakat.</p> <p>b) Pelayanan cepat dan tepat. Contoh: CS berusaha secepat mungkin dalam melayani nasabah agar nasabah tidak menunggu terlalu lama.</p>

	<p>b) Pelayanan cepat dan tepat. Contoh: CS berupaya melayani sesuai kebutuhan nasabah.</p>	
<p><i>Responsiveness</i> (daya tanggap)</p>	<p>a) Tanggap terhadap kebutuhan nasabah. Contoh: langsung melayani nasabah yang datang.</p> <p>b) Tepat waktu dalam melayani nasabah, yaitu sesuai jadwal kerja kantor mulai dari jam 08.00-15.00 WIB.</p>	<p>a) Tanggap terhadap kebutuhan nasabah. Contoh: setiap nasabah yang datang langsung disambut dan dilayani sesuai kebutuhan.</p> <p>b) Tepat waktu dalam melayani nasabah, yaitu sesuai jadwal kantor dari jam 08.00-14.00 WIB.</p>
<p><i>Assurance</i> (jaminan)</p>	<p>a) Mampu menjaga rahasia masyarakat/nasabah baik</p>	<p>a) Mampu menjaga rahasia masyarakat/nasabah seperti</p>

	<p>tentang keuangan maupun lainnya.</p> <p>b) Situasi lingkungan yang aman. Contoh: satpam yang selalu berjaga-jaga di sekitar bank baik di dalam maupun di luar ruangan.</p> <p>c) Karyawan bersikap ramah kepada setiap nasabah yang datang. Contoh: menyambut dengan senyum dan bertanya keperluan nasabah datang ke BPRS.</p>	<p>data keuangan dan lainnya yang dianggap privasi/rahasi a.</p> <p>b) Situasi lingkungan yang aman. Contoh: BMT mempunyai pengamanan khusus yang bukan satpam namun dipercaya dapat memberikan keamanan di lembaga tersebut.</p> <p>c) Karyawan bersikap ramah kepada setiap nasabah yang datang. Contoh: langsung disambut dengan bertanya kebutuhan masyarakat serta mempersilah</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		kan duduk kepada nasabah.
<i>Empathy</i> (perhatian)	<p>a) Memberikan perhatian lebih kepada nasabah maupun masyarakat. Contoh: mengadakan acara memperkenalkan budaya menabung dari kecil, mengadakan acara JJS (Jalaln Jalan Sehat) yang melibatkan nasabah dan masyarakat sekitar.</p> <p>b) Memberikan penjelasan yang jelas kepada nasabah dan sabar dalam melayani nasabah.</p> <p>c) Mampu berkomunikasi dengan baik berbaur</p>	<p>a) Memberikan perhatian lebih kepada nasabah maupun masyarakat. Contoh: pihak BMT berusaha semaksimal mungkin untuk membantu kebutuhan masyarakat khususnya yang berkaitan dengan keuangan.</p> <p>b) Sabar dan berusaha memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh nasabah/masyarakat.</p> <p>c) Mampu berkomunikasi dengan baik dan</p>

	dengan masyarakat.	memiliki sosialisasi yang tinggi dengan masyarakat untuk dapat mengetahui bagaimana kondisi masyarakat.
<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	<ul style="list-style-type: none"> a) Adanya lahan parkir yang kurang luas sekitar 4x2 meter. b) Kondisi ruang yang nyaman dan bersih. c) Penampilan karyawan rapi dan menarik. d) Sarana dan prasarana cukup lengkap seperti adanya komputer, mesin penghitung uang. 	<ul style="list-style-type: none"> a) Adanya lahan parkir yang cukup luas sekitar 5x3 meter. b) Kondisi ruang yang tidak terlalu sempit dan nyaman. c) Sarana dan prasarana yang masih kurang lengkap seperti belum adanya mesin penghitung uang. d) Berpenampilan berbeda dari lembaga-lembaga lainnya.

Sumber : Data primer diolah 2017

Analisis Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk terhadap Manajemen Pelayanan di Lembaga Perbankan Syariah dan Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank

Pandangan masyarakat Guluk-Guluk terhadap lembaga perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah non-bank berbeda-beda. Pengalaman atau peristiwa yang telah mereka alami di dua lembaga tidak sama sehingga saat melakukan wawancara secara langsung kepada masyarakat mereka memberikan tanggapan yang bermacam-macam. Hal ini sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Webster yang menyatakan bahwa persepsi setiap orang terhadap suatu objek itu berbeda-beda oleh karena itu persepsi mempunyai sifat subyektif.

Masyarakat mempersepsikan manajemen pelayanan di kedua lembaga tersebut telah sesuai dengan kriteria pelayanan yang baik sehingga dianggap mampu memberikan pelayanan yang memuaskan baik dari segi fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan maupun dari empati/perhatian. Salah satu kriteria suatu perusahaan yang telah memenuhi syarat manajemen pelayanan yang baik adalah dengan adanya lima kriteria yang telah disebutkan diatas.

Lembaga perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah non-bank mempunyai sedikit perbedaan dari segi pelaksanaan lima dimensi tersebut. Dua lembaga ini mempunyai cara yang berbeda dalam menarik perhatian masyarakat. Dari perbedaan itulah masyarakat dapat memilih lembaga perusahaan mana yang mereka percaya. Di desa Guluk-Guluk sendiri tidak hanya lembaga BPRS dan BMT saja, namun banyak lembaga lain seperti BMT NU, Pegadaian konvensional, dan BRI konvensional. Dari berbagai lembaga tersebut, masyarakat dapat memilih dan menilai serta memutuskan lembaga yang mereka anggap pantas dan dapat dipercaya dalam melakukan transaksi.

Salah satu stimulus yang mempengaruhi perilaku konsumen yaitu lingkungan, baik itu lingkungan sosial maupun budaya. Maka keberadaan lembaga perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah non-bank yang berada di lingkungan

pesantren sangat menguntungkan. Karena selain pengetahuan religiusnya yang kuat, juga akan memudahkan pihak bank dalam mengenalkan produk-produk syariah kepada masyarakat Guluk-Guluk dan sekitarnya. Sebagian masyarakat lebih memilih untuk bertransaksi di lembaga syariah daripada di lembaga konvensional. Masyarakat mulai ada rasa percaya kepada lembaga perbankan syariah maupun lembaga keuangan syariah non-bank. Hal itu tidak lepas dari peran para ulama atau tokoh masyarakat sekitar lingkungan BPRS dan BMT.

BPRS dan BMT mempunyai potensi yang sangat besar untuk berkembang di daerah Guluk-Guluk. Salah satu faktor masyarakat memilih bank syariah (BPRS Bhakti Sumekar) dan lembaga keuangan syariah non bank seperti BMT adalah karena mereka percaya BPRS dan BMT memiliki pelayanan yang baik sesuai ajaran Islam dan tentunya bebas riba.

Adanya BPRS Bhakti sumekar di Guluk-Guluk dan BMT UGT Sidogiri Ganding sangat menguntungkan bagi masyarakat, karena selain lokasinya mudah dijangkau, dekat, para karyawannya pun sangat baik dalam melayani nasabahnya serta budaya kekeluargaan yang sangat erat membuat nasabah merasa senang dan tidak canggung saat mendatangi dua lembaga tersebut. Selain itu pula, pelayanan yang diberikan tidak kalah bersaing dengan pelayanan yang ada di bank maupun lembaga non-bank konvensional lainnya.

Masyarakat Guluk-Guluk menilai indikator pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri dari staf dan karyawannya cukup profesional, suasana ruang yang cukup nyaman, ketersediaan fasilitas seperti AC, TV, tempat duduk, pelayanan yang cukup cepat dan tepat serta ditambah dengan adanya sistem *mobile* yang dapat di download di *playstore* sehingga memudahkan masyarakat.

Hasil analisis terhadap manajemen pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri menunjukkan bahwa dua lembaga sangat memperhatikan pelayanan. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan BMT adalah memberikan pelayanan prima dan berpenampilan rapi serta setiap petugas

koperasi BMT harus memiliki karakter STAF (Siddiq, Tabligh, Amanah, Fatonah). Selain itu juga bentuk pelayanan lain yaitu jam kerja BMT UGT Sidogiri yang hanya libur pada hari jumat dan pada kalender tanggal merah Islam. Sedangkan BPRS libur hari minggu dan tanggal merah secara umum. Jam pelayanan antara BPRS dan BMT juga berbeda, BMT mulai operasi dari jam 08.00-13.00 WIB, sedangkan BPRS Bhakti Sumekar mulai dari jam 08.00-15.00 WIB.

Tabel 4.1
Analisis Komparasi Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk
tentang Manajemen Pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar dan
BMT UGT Sidogiri

Manajemen Pelayanan	BPRS Bhakti Sumekar	BMT UGT Sidogiri
Reliability (kehandalan)	c) Mampu memberikan pelayanan yang bagus dan memuaskan sesuai dengan pelayanan secara islami d) Pelayanan cepat, tepat dan akurat.	c) Mampu memberikan pelayanan prima dan memuaskan kepada nasabah serta sesuai dengan pelayanan secara islami d) Pelayanan cepat, tepat dan akurat.
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	c) Tanggap terhadap kebutuhan nasabah d) Cepat dalam memberikan	c) Tanggap terhadap kebutuhan nasabah d) Cepat dalam memberikan

	<p>jasa kepada nasabah.</p> <p>e) Tepat waktu dalam melayani nasabah.</p>	<p>jasa kepada nasabah.</p> <p>e) Tepat waktu dalam melayani nasabah.</p>
<i>Assurance</i> (jaminan)	<p>d) Mampu menjaga rahasia masyarakat/nasabah.</p> <p>e) Situasi lingkungan yang aman.</p> <p>f) Karyawan bersikap ramah kepada setiap nasabah yang datang.</p>	<p>d) Mampu menjaga rahasia masyarakat/nasabah.</p> <p>e) Situasi lingkungan yang aman.</p> <p>f) Karyawan bersikap ramah kepada setiap nasabah yang datang.</p>
<i>Empathy</i> (perhatian)	<p>d) Memberikan perhatian lebih kepada nasabah maupun masyarakat.</p> <p>e) Memberikan penjelasan yang baik kepada nasabah.</p> <p>f) Mampu berkomunikasi dengan baik.</p>	<p>d) Memberikan perhatian lebih kepada nasabah maupun masyarakat.</p> <p>e) Memberikan penjelasan yang baik kepada nasabah.</p> <p>f) Mampu berkomunikasi dengan baik.</p>

<p><i>Tangibles</i> (bukti fisik)</p>	<ul style="list-style-type: none"> e) Lahan parkir yang kurang luas. f) Kondisi ruang yang nyaman dan bersih. g) Penampilan karyawan rapi dan menarik. h) Sarana dan prasarana cukup lengkap. i) Lokasi/ruang BPRS yang kurang luas sehingga mengurangi tingkat kenyamanan nasabah saat antri untuk melakukan berbagai transaksi. 	<ul style="list-style-type: none"> e) Lahan parkir cukup luas. f) Kondisi ruang yang tidak terlalu sempit dan nyaman. g) Sarana dan prasarana yang masih kurang lengkap. h) Nampak dari beberapa fasilitas kurang terawat dengan baik sehingga sedikit mengurangi keindahan ruangan.
---------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Hasil akhir dari penelitian ini menyatakan bahwa manajemen pelayanan yang diberikan oleh pihak BPRS dan BMT telah sesuai dengan harapan masyarakat, namun akan menjadi lebih baik lagi, apabila kualitas manajemen pelayanan yang ada ditingkatkan lagi dan melengkapi serta merawat berbagai fasilitas yang ada.

Kesimpulan

1. Persepsi masyarakat Guluk-Guluk Sumenep terhadap manajemen pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar sudah bagus dan memuaskan. Kelima aspek manajemen pelayanan sudah terlaksana dengan baik, namun ada beberapa keluhan masyarakat tentang bukti fisik yaitu berupa kurang luasnya ruangan dan lahan parkir.
2. Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk Sumenep terhadap manajemen pelayanan di BMT UGT Sidogiri telah memenuhi kriteria pelayanan yang baik sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat yaitu tidak berbelit-belit dan cepat serta tanggap terhadap nasabah yang datang. Penampilan karyawan BMT juga berbeda (unik) yaitu memakai sarung, kopiah serta sandal/tidak memakai sepatu dan alas kaki dilepas saat berada di kantor.
3. Hasil komparasi persepsi masyarakat Guluk-Guluk terhadap manajemen pelayanan di dua lembaga BPRS dan BMT menyatakan bahwa masyarakat menilai kedua lembaga tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing dalam lima aspek manajemen pelayanan. Terdapat beberapa kesamaan dan perbedaan dalam manajemen pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Secara fisik BMT UGT memiliki tampilan gedung yang lebih menarik dibandingkan dengan BPRS. Namun secara

kelengkapan fasilitas yang ada, lebih lengkap BPRS Bhakti Sumekar.

4. Sedangkan untuk aspek daya tanggap, kehandalan dan perhatian, kedua lembaga memiliki penerapan yang hampir sama. Satu hal yang menjadi nilai plus bagi BMT selain dari pelayanan yang ramah dan sopan yaitu dari segi penampilan yang menarik/berbeda daripada penampilan karyawan di bank maupun lembaga non bank lainnya. Mereka berpenampilan seperti santri pondok/kyai.

Daftar Pustaka

- Al-Bani, Abu Abdurrahman Muhammad Nasiruddin bin al-Haj Nuh bin Najati bin Adam al-Asqudari al-Bani. *Sahihul Jami'us Saghir Waziyadatuhu Lil. Bab Harful Alif*, Juz 1, No. Hadith 1880, 383.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya* Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2010.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014.
- , *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- Koestanto, Tri Hari "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya", *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* No.10 Vol. 3, 2014.
- Muhammad. *Kebijakan Moneter dan Fiskal Dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Salemba Empat, 2002.
- Narbuko, Cholid, Abu Achmadi. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 1997.
- Nawawi, Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Dwiputra Pustaka Jaya, 2012.
- Nazir, Moh. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Galian Indonesia, 1985.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Rackhmat, Jalaludin. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011.
- Ratminto&Septi Winarsih, Atik. *Manajemen Pelayanan*.

Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.

Ridwan, Muhammad. *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil (BMT)*. Yogyakarta: UII Press, 2004.

Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2009.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.

Suhartono, Irawan. *Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosdakaya, 1995.

An-Nur, Diachs“Teknik Pengolahan Data”, <http://diachs-an-nur.blogspot.co.id/2012/05/teknik-pengolahan-data.html>, diakses pada 11 Mei 2012.