

BAB IV

ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum BMT UGT Nusantara

1. Sejarah singkat BMT UGT Nusantara

Sejarah BMT UGT NUSANTARA ini diawali dengan keprihatinan Bapak KH.Nawawi Thoyib (Alm) pada tahun 1993 pada saat maraknya praktik-praktik rentenir di desa Sidogiri Jawa Timur, maka beliau mengutus beberapa orang untuk mengganti hutang masyarakat tersebut dengan pola pinjaman tanpa bunga. Program tersebut berjalan hampir 4 tahun meskipun masih terdapat sedikit kekurangan dan praktik rentenir masih belum hilang sepenuhnya. Semangat dan tekad itulah para pendiri koperasi yang ada pada waktu itu dimotori oleh Ustadz H. Mahmud Ali Zain bersama beberapa pendiri madrasah ingin meneruskan apa yang menjadi keinginan Bapak KH. Nawawi Thoyib agar segera terwujud lembaga yang diatur rapi dan tertata bagus.

Koperasi BMT-UGT Nusantara merupakan koperasi yang bergerak dalam bidang simpan pinjam dan pembiayaan dengan pola pelayanan berdasarkan prinsip ekonomi syariah. Koperasi ini bernama Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Baitul Mal Wat Tamwil Usaha gabungan Terpadu Nusantara (KSPPS BMT UGT Nusantara atau yang sekarang dikenal dengan nama BMT-UGT NUSANTARA. Koperasi ini mulai beroperasi pada tanggal 5 Rabiul Awal 1421 H atau 6 Juni 2000 M yang bertempat di Surabaya.

Kemudian mendapatkan badan Hukum Koperasi dari Kanwil Dinas Koperasi PK dan M Provinsi Jawa Timur tertanggal 22 Juli 2000.

Badan Hukum : 09/BH/KWK.13/VII/2000
NDP : 13.26.2.64.00100
SIUP : 517/099/424.061/2003
NPWP : 02.082.190.6-624.000
Telp/fax : (0343) 423521 / (0343) 423571
E-mail : bmt_ugt_pusat@yahoo.co.id / bmt.ugt.pusat@gmail.com

BMT UGT NUSANTARA didirikan oleh beberapa orang yang berada dalam satu kegiatan Urusan Guru Tugas Pondok Pesantren Sidogiri (Urusan GT PPS) yang di dalamnya terdapat orang-orang yang berprofesi sebagai guru dan pimpinan madrasah, alumni Pondok Pesantren Sidogiri Pasuruan dan para simpatisan yang menyebar di wilayah Jawa Timur.

BMT UGT NUSANTARA membuka beberapa unit pelayanan anggota di kabupaten/kota yang dinilai potensial. Pada saat ini BMT UGT NUSANTARA telah berusia 23 tahun dan sudah memiliki 298 Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, dan Kantor Kas yang tersebar di 10 Provinsi se Indonesia.

Di Kalimantan Selatan ada 4 unit cabang BMT UGT NUSANTARA di antaranya Banjarmasin, Banjarbaru, Pelaihari dan Binuang, serta satu cabang pembantu di Pekauman. BMT UGT NUSANTARA cabang Pelaihari berdiri atas permintaan alumni untuk membuka cabang di Pelaihari karena dirasa potensial

adan dekat dengan pasar Pelaihari. Dengan lokasi yang strategis ini BMT UGT NUSANTARA cabang Pelaihari menjadi salah satu alternatif untuk menabung dan pembiayaan bagi para pedagang pasar dan juga masyarakat sekitar. Dengan menerapkan sistem jemput bola pada pemasaran serta dilengkapi dengan sarana pendukung seperti smartphone dan printer mobile untuk transaksi di lapangan.

BMT UGT NUSANTARA mendapatkan penghargaan sebagai The Best Islamic Micro Finance pada tahun 2004 dengan aset lebih dari Rp.50 Miliar dari karim consulting Indonesia. Penghargaan tersebut diserahkan oleh ketua PP GP Ansor Nusron Wahid pada acara Apel Kebangsaan Banser dalam rangka memperingati Harlah GP Ansor ke- 80.

Adapun gambar Logo BMT-UGT NUSANTARA, yaitu :

Logo BMT-UGT NUSANTARA



Sumber : BMT-UGT NUSANTARA cabang Pelaihari 2023

2. Visi dan Misi BMT UGT Nusantara

a. Visi

BMT UGT Nusantara adalah Koperasi yang Amanah, Tangguh dan Bermartabat (MANTAB).

b. Misi

- 1) Mengelola koperasi yang sesuai dengan jati diri santri.
- 2) Menerapkan sistem syariah yang sesuai dengan standar kitab salaf dan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN).
- 3) Menciptakan kemandirian likuiditas yang berkelanjutan.
- 4) Memperkuat sinergi ekonomi antar anggota.
- 5) Memperkuat kepedulian anggota terhadap koperasi.
- 6) Memberikan khidmat terbaik terhadap anggota dan umat.
- 7) Meningkatkan kesejahteraan anggota dan umat.

3. Lokasi Kegiatan Usaha

Lokasi usaha atau tempat usaha BMT UGT NUSANTARA cabang Pelaihari ini berlokasi di Jl. Gembira RT.1 RW. 1, Pelaihari, Kabupaten Tanah Laut, Kalimantan Selatan.

4. Struktur Organisasi

Dalam suatu perusahaan atau organisasi merupakan penggabungan dari pada orang-orang yang bekerja di dalam suatu perusahaan untuk saling melengkapi dan saling bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan perusahaan dan juga tujuan dari tenaga kerja itu sendiri.

Struktur organisasi banyak dianggap sebagai fungsi organisasi, struktur sebuah organisasi mirip dengan antonim makhluk hidup dan dapat dikatakan bahwa struktur organisasi adalah keseluruhan yang menunjukkan hubungan

antara fungsi-fungsi dan otoritas relatif dan tanggung jawab individu yang memimpin dan bertanggung jawab atas fungsi masing-masing.

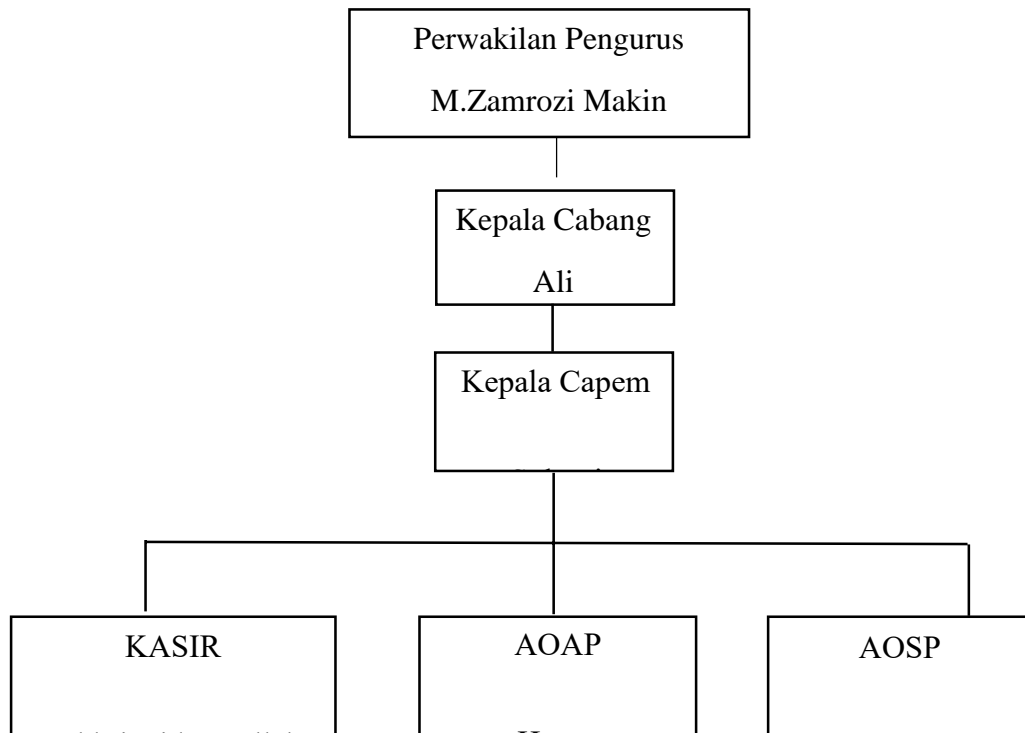
Dengan demikian suatu organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuannya memerlukan orang-orang yang mempunyai keahlian sesuai dengan bidangnya masing-masing. Dalam membagi tugas harus didasarkan pada prinsip “The man in right place” yaitu yang memberi tugas kepegawaian atau bawahan, disesuaikan dengan kemampuan, kondisi fisiknya maupun keahliannya. Pembagian tugas ini ditunjukkan sebagai batasan agar tidak terjadi tumpang tindih wewenang dan tugas masing-masing serta memudahkan pengawasan oleh pimpinan.

Struktur organisasi yang baik akan menghasilkan organisasi yang baik dan mendatangkan keuntungan, diantaranya :

- a. Hubungan kerja akan sangat terlihat.
- b. Anggota lebih mengetahui tugas-tugas yang dilaksanakan
- c. Memanfaatkan tenaga kerja dan fasilitas kerja secara efektif dan efisien.
- d. Dapat dicapinya koordinasi yang efektif antara satuan organisasi.

Seperti halnya yang dilakukan oleh organisasi perusahaan lain, maka BMT- UGT NUSANTARA cabang Pelaihari juga menggunakan struktur efektivitas hubungan antar karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan serta tujuan bersama yang ingin di capai.

Struktur Organisasi Koperasi BMT-UGT NUSANTARA Cabang Pelaihari



Sumber : BMT UGT NUSANTARA cabang Pelaihari 2023

Penjelasan mengenai tugas masing-masing dari struktur organisasi di atas sebagai berikut:

- a. Perwakilan pengurus bertugas :
 - 1) Menunjuk pengelola BMT yang profesional.
 - 2) Melakukan segala perbuatan hukum untuk dan atas nama BMT.
 - 3) Mewakili BMT di luar dan di hadapan pengadilan.
 - 4) Bertanggung jawab atas pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengelolaan BMT.

b. Kepala cabang bertugas:

- 1) Memastikan cabang dan seluruh capem dibawahnya tercapai penghimpunan tabungan sesuai target.
- 2) Memastikan cabang dan seluruh capem dibawahnya tercapai penyaluran pembiayaan sesuai target.
- 3) Menjaga kestabilan likuiditas cabang dan capem dibawahnya.
- 4) Memastikan akuntabilitas pencatatan di cabang dan capem dibawahnya.
- 5) Menjaga kedisiplinan dan kepatuhan cabang dan capem dibawahnya pada sistem yang berjalan.
- 6) Memastikan tercapainya SHU cabang dan capem dibawahnya sesuai target.

c. Kepala Capem (Cabang pembantu) bertugas:

- 1) Memastikan tercapainya penghimpunan tabungan sesuai target.
- 2) Memastikan tercapainya penyaluran pembiayaan sesuai target.
- 3) Menjaga kestabilan dan pengendalian likuiditas.
- 4) Menjaga kualitas pembiayaan.
- 5) Memastikan akuntabilitas pencatatan.
- 6) Menjaga kedisiplinan dan kepatuhan karyawan pada sistem yang berjalan.
- 7) Memastikan tercapainya SHU sesuai target.

- d. Kasir bertugas:
- 1) Memastikan kesesuaian penerimaan dan pengeluaran kas.
 - 2) Memastikan pencatatan seluruh transaksi secara benar sesuai ketentuan.
 - 3) Memastikan menjalankan fungsi kasir dengan efektif.
- e. AOAP (Account Officer Survey dan Analisa) bertugas :
- 1) Memastikan kualitas pembiayaan baik.
 - 2) Memastikan kebenaran informasi hasil survey dan analisa permohonan pembiayaan dan agunan.
 - 3) Memastikan tempat tinggal dan karakter pemohon sesuai dengan pengajuan.
 - 4) Memastikan usaha dan kemampuan pemohon sesuai dengan prosedur.
 - 5) Memastikan kebenaran agunan dan nilai transaksi agunan pemohon sesuai dengan prosedur.
 - 6) Memastikan fungsi Account Officer Survey dan Analisa berjalan sesuai dengan ketentuan dan prosedur perusahaan.
- f. AOSP (Account Officer Simpanan dan Pembiayaan) bertugas:
- 1) Mencapai target simpanan dan pembiayaan.
 - 2) Memonitoring kelancaran pembiayaan angsuran anggota.
 - 3) Memastikan penerimaan setoran dan pembiayaan serta penarikan simpanan dijalankan dan dicatat dengan ketentuan serta prosedur.

- 4) Memastikan pemohon pembiayaan mengetahui ketentuan dan persyaratan pembiayaan.

5. Bidang Usaha BMT UGT Nusantara

a. Tabungan/ simpanan

1) Tabungan umum syariah

Tabungan yang setoran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai kebutuhan anggota.

2) Tabungan Haji

Tabungan ini berjangka untuk membantu keinginan anggota melaksanakan ibadah haji.

3) Tabungan Umrah

Tabungan umum ini berjangka untuk membantu keinginan anggota melaksanakan ibadah umrah.

4) Tabungan Hari Raya Idul Fitri

Tabungan ini berjangka untuk membantu anggota memenuhi kebutuhan hari raya Idul Fitri.

5) Tabungan Peduli Siswa

Tabungan ini mengacu pada lembaga pendidikan guna menghimpun dana tabungan sewa.

6) Tabungan Kurban

Tabungan ini berjangka untuk membantu dan memudahkan anggota dalam merencanakan ibadah kurban dan aqiqah.

7) Tabungan Pendidikan

Tabungan ini berjangka untuk keperluan pendidikan anak dengan jumlah setoran bulanan tetap (angsuran) dan dilengkapi dengan asuransi.

8) Tabungan Berjangka

Tabungan ini dimana setoran dan penarikannya berdasarkan jangka waktu tertentu.

9) Tabungan MDA Berjangka Plus

Tabungan ini khusus dengan manfaat asuransi santunan kesehatan secara gratis.

10) Tabungan Masa Depan

Tabungan ini berjangka untuk membantu merencanakan keuangan masa depan dengan fasilitas gratis perlindungan asuransi.

b. Pembiayaan dan Piutang

1) UGT PAT (Pembiayaan Agunan Tunai)

Pembiayaan agunan tunan adalah pembiayaan dengan agunan tunai (cash collateral) yang ada di BMT UGT dan diblokir sampai pembiayaan lunas.

2) UGT GES (Gadai Emas Syariah)

Gadai Emas Syariah adalah Fasilitas pembiayaan dengan jaminan berupa emas, ini sebagai alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat dan mudah.

3) UGT MUB (Modal Usaha Barokah)

Modal usaha barokah adalah fasilitas pembiayaan modal kerja bagi anggota yang mempunyai usaha mikro dan kecil.

4) UGT MTA (Multi Guna Tanpa Angsuran)

Multi guna tanpa angsuran adalah fasilitas pembiayaan tanpa gunan untuk memenuhi kebutuhan anggota.

5) UGT KBB (Kendaraan Bermotor Barokah)

Kendaraan bermototr barokah adalah fasilitas pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor.

6) UGT PBE (Pembelian Barang Elektronik)

Pembelian barang elektronik adalah fasilitas pembiayaan yang ditujukan untuk pembelian barang elektronik.

7) UGT PKH (Pembiayaan Kafalah Haji)

Pembiayaan kafalah haji adalah fasilitas pembiayaan konsumtif bagi anggota untuk memenuhi kebutuhan kekurangan setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang ditentukan oleh kementerian agama, untuk mendapatkan nomor seat porsi haji.

8) UGT MJB (Multi Jasa Barokah)

Multi jasa barokah adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada anggota untuk kebutuhan jasa dengan agunan berupa fixed asset atau kendaraan bermotor selama jasa dimaksud tidak bertentangan dengan UU atau hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan syariat Islam.

9) UGT MGB (Multi Griya Barokah)

Multi griya barokah adalah pembiayaan jangka pendek, menengah atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumen) atau membangun rumah atau renovasi rumah.

10) UGT MPB (Modal Pertanian Barokah)

Modal pertanian barokah adalah fasilitas pembiayaan untuk modal usaha pertanian.

11) Layanan Multi Jasa

- a) Setor Tunai
- b) Penarikan Tunai
- c) Transfer antar rekening
- d) Cetak Mutasi Transaksi
- e) Ganti Buku Tabungan
- f) Cetak Rekening Koran

B. Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori dari prasuraman yaitu SERVQUAL yang terdapat lima dimensi. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah kondisi fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan yang baik maka nasabah akan merasa puas sedangkan kualitas pelayanan yang buruk maka nasabah akan merasa kecewa atau tidak puas.

Adapun data pendukung BMT UGT Nusantara cabang Pelaihari. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh BMT-UGT NUSANTARA setiap tahunnya terus

mengalami peningkatan. Hal tersebut untuk meningkatkan kualitas yang dimiliki oleh BMT UGT NUSANTARA sehingga konsumen akan merasa semakin puas. Guna mendukung temuan mengenai kualitas pelayanan, maka peneliti menyajikan data pelayanan yang dimiliki oleh BMT UGT NUSANTARA dari Januari 2020 – Juni 2023 dalam bentuk tabel sebagai berikut :

No	Fasilitas	2020	2021	2022	2023
1	Ruang Tunggu	1	1	1	1
2	Ruang Pelayanan	1	1	1	1
3	Tempat Parkir	1	1	1	1
4	WC/Toilet	1	1	1	1
5	AC	1	1	1	1
6	CCTV	2	2	4	4
7	Komputer PC	1	1	1	1
8	Motor	1	1	1	1

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BMT UGT NUSANTARA. Berikut ini adalah hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti tentang lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

1. Kondisi Fisik

Suatu jasa tidak dapat dilihat namun jasa tersebut dapat dirasakan seperti bentuk fisik, maksudnya bentuk fisik dari kualitas pelayanan tersebut, yang berarti adalah fasilitas atau prasarana fisik yang diberikan oleh perusahaan seperti bentuk bangunannya, peralatan dan perlengkapan yang digunakan dan lain-lain.

Dengan prasarana yang baik diberikan oleh perusahaan maka konsumen akan merasa nyaman saat berada di perusahaan tersebut. Bukti fisik sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Begitu juga dengan BMT UGT NUSANTARA harus bisa memberikan prasarana atau bukti fisik yang baik kepada nasabah agar nasabah merasa puas, adapun beberapa orang yang penulis wawancara mengenai kualitas kondisi fisik kepada nasabah.

a. Informan 1

Ruang tunggu yang dimiliki BMT UGT Nusantara nyaman, bagus dan bersih serta perlengkapan yang disediakan pun bagus. Namun nasabah menganggap tempat parkir terlalu kecil, sehingga ketika ada nasabah menggunakan mobil harus parkir dipinggir jalan. Hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

b. Informan 2

Ruang tunggu, tempat parkir peralatan dan perlengkapan yang digunakan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Ruang tunggu dan peralatan yang digunakan bagus, nyaman dan standar. Hanya saja tempat parkir terlalu sempit.

c. Informan 3

Fasilitas yang digunakan seperti ruang tunggu, tempat pelayanan, tempat parkir, peralatan dan perlengkapan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Ruang tunggu dan tempat pelayanan bagus dan nyaman. Peralatan dan perlengkapan yang digunakan bagus dan layak. Namun tempat parkir sangat kecil. Sehingga ketika awal bulan selalu penuh dan menyulitkan nasabah.

d. Informan 4

Ruang tunggu dan tempat pelayanan nyaman dan bersih. Peralatan dan perlengkapan yang digunakan tergolong baik.

e. Informan 5

Ruang tunggu dan tempat pelayanan bagus, nyaman dan sejuk, tempat parkir kecil namun rapi. Peralatan dan perlengkapan yang digunakan masih layak. Fasilitas yang digunakan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2. Keandalan

Keandalan merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang penting. Suatu jasa sangat memerlukan keandalan karyawannya. Jika keandalan karyawan sangat baik maka pelanggan akan puas. Namun jika keandalan karyawan buruk maka pelanggan akan tidak puas. Bahkan pelanggan akan merasa kecewa dan menyebabkan pelanggan tidak memakai jasa di tempat tersebut lagi. Dimensi keandalan terdiri dari kemampuan, keahlian yang dimiliki karyawan dalam memberikan jasa. Seorang karyawan tidak boleh melakukan kesalahan kepada karyawan.

Keandalan adalah kemampuan koperasi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan anggota. Dimensi ini memiliki 3 indikator yaitu sistem pelaksanaan transaksi koperasi, kecepatan dalam pelayanan dan kejelasan informasi yang diberikan oleh karyawan. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh nasabah (Parasuraman,2013)

Tuntutan keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya. Berikut adalah wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada

konsumen yang melakukan transaksi di koperasi BMT UGT NUSANTARA tentang keandalan karyawan.

a. Informan 1

Karyawan BMT UGT NUSANTARA handal, memiliki pengalaman, kemampuan dan profesional sehingga tidak melakukan kesalahan dalam perhitungan transaksi. Keandalan karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

b. Informan 2

Keterampilan sikap profesional karyawan sehingga tidak melakukan kesalahan saat transaksi menentukan keandalan. Keandalan karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

c. Informan 3

Karyawan BMT UGT NUSANTARA handal. Hal tersebut dapat dilihat saat melakukan transaksi, keandalan karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

d. Informan 4

Karyawan BMT UGT NUSANTARA handal dalam menangani konsumen dengan tidak melakukan kesalahan saat transaksi. Keandalan karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

e. Informan 5

Keinginan nasabah yang terpenuhi menentukan keandalan karyawan. Keandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena jika karyawan tidak handal maka sembarangan ketika melakukan transaksi.

3. Daya Tanggap

Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang cepat tanggap dalam menangani keluhan dari nasabah. Hal tersebut sangat penting bagi pegawai koperasi, karena dengan adanya daya tanggap yang bagus maka proses transaksi akan berjalan dengan lancar. Keluhan yang disampaikan oleh nasabah cepat di respon oleh karyawan. Selain respon yang cepat, karyawan juga harus memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah.

Berikut adalah wawancara yang dilakukan oleh penulis tentang daya tanggap karyawan BMT UGT NUSANTARA kepada para nasabah yang menggunakan jasa koperasi, sebagai berikut:

a. Informan 1

Daya tanggap cepat dan informasi disampaikan dengan jelas oleh karyawan BMT UGT NUSANTARA. Daya tanggap karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

b. Informan 2

Karyawan BMT UGT NUSANTARA cepat dalam menanggapi, selalu bersedia membantu kesulitan dan informasi yang diberikan mudah dipahami oleh nasabah. Daya tanggap karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

c. Informan 3

Karyawan BMT UGT NUSANTARA cepat dalam menanggapi dan informasi yang disampaikan kepada nasabah jelas. Daya tanggap karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

d. Informan 4

Pelanggan yang datang bertransaksi di koperasi BMT-UGT NUSANTARA langsung ditanya apa yang dapat dibantu. Selain itu, informasi yang disampaikan kepada nasabah jelas. Daya tanggap dari karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

e. Informan 5

Respon yang cepat, perhatian serta selalu memberikan saran untuk melakukan transaksi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Selain itu, informasi yang disampaikan oleh karyawan jelas dan mudah dipahami. Daya tanggap dari karyawan mempengaruhi kepuasan nasabah.

4. Jaminan

Jaminan merupakan salah satu dimensi kualitas yang sangat penting. Jaminan yang baik akan menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah koperasi. Rasa percaya tersebut terdiri dari keramahan dan keamanan yang dimiliki oleh perusahaan.

Di koperasi BMT UGT NUSANTARA sangat perlu jaminan keamanan atas uang nasabah karena koperasi ini merupakan koperasi simpan pinjam. Dengan jaminan keamanan yang baik maka konsumen akan percaya terhadap jasa yang diberikan selain itu juga keamanan tempat parkir juga menentukan kualitas pelayanan. Sekarang ini sering terjadi kasus kehilangan motor ketika seseorang berbelanja ataupun datang ke suatu tempat. Maka jaminan keamanan sangat perlu agar konsumen yang datang merasa bahwa dirinya dan juga barang yang dibawa terlindungi.

a. Informan 1

Rasa aman saat proses transaksi serta rasa aman ketika meninggalkan motor yang dirasakan nasabah BMT UGT NUSANTARA. Hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

b. Informan 2

Jaminan yang diberikan oleh BMT UGT NUSANTARA, baik itu jaminan rasa aman ketika melakukan transaksi maupun jaminan ketika meninggalkan motor di tempat parkir berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

c. Informan 3

Rasa aman ketika proses transaksi maupun meninggalkan motor di tempat parkir mempengaruhi kepuasan nasabah.

d. Informan 4

BMT UGT NUSANTARA memberikan rasa aman ketika proses transaksi. Karyawan-karyawan yang ramah serta jaminan keamanan memberikan kepuasan kepada nasabah.

e. Informan 5

BMT UGT NUSANTARA memberi jaminan rasa aman dan dengan terpantaunya motor dari dalam ruangan akan memberikan rasa aman di tempat parkir. Sehingga jaminan keamanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

5. Empati

Empati merupakan perhatian khusus yang diberikan kepada konsumen yaitu dengan berupaya memahami keinginan dan kebutuhan nasabah. Dengan adanya perhatian yang khusus dari perusahaan maka konsumen akan merasa senang dan puas ketika membeli atau menerima barang ataupun jasa. Begitu pun juga dengan BMT UGT NUSANTARA, perhatian kepada karyawan sangat lah penting, agar konsumen merasa nyaman ketika berada di sana.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis tentang kualitas pelayanan dimensi empati pada BMT UGT NUSANTARA yaitu sebagai berikut :

a. Informan 1

Kepedulian karyawan bisa dilihat ketika memberitahukan kepada nasabah transaksi yang cocok untuk dilakukan oleh nasabah selain itu karyawan BMT UGT NUSANTARA selalu membantu nasabah. Empati dari karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

b. Informan 2

Karyawan di BMT UGT NUSANTARA peduli dan perhatian kepada nasabahnya. Hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

c. Informan 3

Sikap peduli dan perhatian karyawan BMT UGT NUSANTARA berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

d. Informan 4

Karyawan BMT UGT NUSANTARA memperhatikan kepentingan konsumennya. Hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan bagi nasabah.

e. Informan 5

Ketika saat bertransaksi, nasabah selalu ditanya apa yang bisa dibantu. Hal tersebut menandakan perhatian karyawan kepada nasabah. Empati dari karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

C. Analisis dan Pembahasan

Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT UGT NUSANTARA secara umum sudah baik. Dari hasil penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan dari lima dimensi memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dikarenakan bahwa dengan pelayanan yang berkualitas maka menciptakan kepuasan dalam diri konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan kondisi fisik dianggap masih kurang. Dari hasil wawancara tersebut menurut informan yang perlu ditingkatkan yaitu ruang tunggu yang masih kecil, dan juga banyak informan yang menanggapi masalah tempat parkir. Ruang tunggu atau ruang antrean masih ada tanggapan kurang, tetapi kebanyakan informan menilai bahwa ruang tunggu sudah baik. Selain itu ada juga yang menanggapi bahwa tempat parkir yang terlalu sempit sehingga menyulitkan para konsumen memarkir motor bahkan mobil.

Secara keseluruhan untuk kondisi fisik yang ada di BMT UGT Nusantara cabang Pelaihari masih kurang memuaskan terutama tempat parkirnya. Fasilitas akan menentukan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi keandalan

berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dimensi keandalan sudah dianggap baik atau memuaskan, tidak ada kesalahan yang dilakukan oleh karyawan BMT UGT NUSANTARA, yang berarti bahwa karyawannya memiliki kemampuan, keahlian dan profesional. Terbukti dari wawancara yang dilakukan penulis bahwa informan yang diwawancarai sudah beberapa kali melakukan transaksi atau menggunakan jasa di BMT UGT NUSANTARA dan sudah menjadi anggota tetap. Selama mereka melakukan transaksi disana tidak ada kesalahan atau keluhan dalam hal keandalan karyawan yang dimiliki BMT-UGT NUSANTARA. Karyawan yang handal memberikan kepuasan bagi konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dari semua pendapat informan bahwa daya tanggap yang dimiliki oleh karyawan BMT UGT NUSANTARA sudah baik. Menurut informan informasi yang disampaikan jelas dan mudah dimengerti. Daya tanggap yang baik memberikan kepuasan bagi konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi jaminan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dimensi jaminan sudah dianggap baik atau memuaskan. Dari semua pendapat informan bahwa jaminan yang diberikan oleh BMT UGT NUSANTARA sudah memberikan yang terbaik, terbukti dari hasil wawancara tersebut semua informan yang bertransaksi memberikan pandangan yang bagus bahwa dimensi jaminan baik itu keamanan tempat parkir, transaksi keramahan karyawan dan lainnya semuanya memuaskan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dimensi empati sudah dianggap baik

atau memuaskan. Berdasarkan semua hasil wawancara tentang kualitas pelayanan dimensi empati bahwa karyawan di BMT UGT NUSANTARA memiliki sifat empati terhadap konsumennya. Terbukti dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis menyatakan bahwa karyawan di BMT UGT NUSANTARA membantu, peduli dan perhatian kepada konsumennya. Empati karyawan yang baik memberikan kepuasan terhadap konsumen.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada konsumen tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa BMT UGT NUSANTARA maka kualitas pelayanan disana sudah memuaskan, walaupun memuaskan namun menurut informan ada yang harus ditingkatkan ataupun diperbaiki lagi terutama pada dimensi kondisi fisik. Beberapa informan mengatakan prasarana seperti tempat parkir dan ruang tunggu masih perlu ditingkatkan kualitasnya. Terutama tempat parkir yang jika awal bulan selalu banyak.

Sistem menjemput nasabah sehingga sebagian nasabah tidak perlu datang ke kantor untuk melakukan transaksi karna karyawan yang bertugas akan datang untuk membantu nasabah bertransaksi di tempat terutama untuk para pedagang. Pada dimensi kualitas pelayanan yang lainnya seperti dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sudah memberikan kepuasan bagi konsumen.