

## Studi komparasi kualitas pelayanan pada lembaga keuangan mikro syariah di Trenggalek Jawa Timur **SERAMBI**

Vika Mei Pratiwi\* & Dede Nurohman  
UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Received 03 Feb 2022  
Revised 07 Mar 2022  
Accepted 14 Mar 2022  
Online first 12 Apr 2022

### Abstract

*Service quality is an advantage factor of institutions engaged in services. Each financial institution has different services from the others based on their respective characteristics. Service quality is created to meet all the needs and desires of members in accordance with their expectations. The research aims to find the ideal service quality that can be applied to Islamic microfinance institutions through a comparative study between Islamic microfinance institutions in Trenggalek. The approach used is a qualitative method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. This research was conducted by interviewing 10 informants consisting of managers, employee, and three members of KSPPS MPS and BMT Berkah. This interview was conducted during the working hours of the two sharia micro institutions. The results of this study indicate that from the aspect of reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness, KSPPS MPS has fulfilled these five aspects. BMT Berkah still does not fulfill these five aspects, especially in terms of reliability and tangibles*

### Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan factor unggulan bagi lembaga yang bergerak pada bidang jasa. Setiap lembaga keuangan memiliki pelayanan yang berbeda dengan lembaga keuangan lainnya berdasarkan ciri khasnya masing-masing. Kualitas pelayanan diciptakan untuk memenuhi segala kebutuhan dan keinginan anggota sesuai dengan harapannya. Tujuan penelitian ini untuk mencari kualitas pelayanan yang ideal dan bisa diterapkan pada lembaga keuangan mikro syariah melalui studi komparasi antar lembaga keuangan mikro syariah yang ada di Trenggalek. Pendekatan yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan dengan mewawancarai 10 informan yang terdiri dari manajer, karyawan, dan tiga anggota dari KSPPS MPS dan BMT Berkah. Wawancara ini dilakukan pada saat jam kerja kedua lembaga mikro syariah tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dilihat dari aspek reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness, KSPPS MPS sudah memenuhi kelima aspek tersebut. BMT Berkah masih belum memenuhi kelima aspek tersebut, khususnya pada aspek *reliability* dan *tangible*.

### Paper type

Research paper

✉ Email Korespondensi\*:  
vikapратиwi34@gmail.com;  
de2nur71@gmail.com

**Keywords:** *Service Quality, Sharia Microfinance Institutions*



**Pedoman Sitasi:** Pratiwi, V., & Nurohman, D. (2022). Studi komparasi kualitas pelayanan pada lembaga keuangan mikro syariah di Trenggalek Jawa Timur. *SERAMBI: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis Islam*, 4(1), 33 - 48. <https://doi.org/10.36407/serambi.v4i1.527>

SERAMBI: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis Islam, Vol 4, No. 1, 2022, 33 - 48  
eISSN 2685-9904

## **Pendahuluan**

Bisnis tidak hanya berorientasi pada produk yang berbentuk barang tetapi juga jasa. Produk dalam bentuk barang nilai kualitasnya ditentukan dari bentuknya sehingga bisa dilihat dan dirasakan. Produk dalam bentuk jasa tidak dapat dimiliki oleh konsumen melainkan hanya dapat dirasakan dari pelayanannya (Fatihudin & Firmansyah, 2019, p. 91). Salah satu produk jasa yang harus ditingkatkan pelayanannya adalah lembaga keuangan. Karena Lembaga keuangan dibangun atas dasar *trust* masyarakat. Lembaga keuangan pada era globalisasi ini sangat berperan penting dalam kehidupan masyarakat, baik itu lembaga keuangan konvensional maupun lembaga keuangan syariah. Oleh karena itu kualitas pelayanan menjadi kunci sukses lembaga keuangan Syariah.

Perkembangan jumlah lembaga keuangan mikro syariah terus tumbuh secara signifikan. Hal ini dibuktikan jumlah koperasi syariah di Jawa Timur dalam beberapa tahun ini meningkat hingga 2.308 lembaga. Bentuk koperasi syariah di Jawa Timur ini bermacam-macam seperti koperasi wanita syariah, koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah (KSPPS), BMT dan masih banyak lagi. Hal ini seiring dengan tingginya minat masyarakat dan pengelola UMKM untuk menjadikan koperasi syariah tersebut sebagai mitra permodalan ("Koperasi Syariah di Jawa Timur Melonjak," 2019). Keadaan ini tentunya harus dipertahankan dan terus ditingkatkan. Salah satu cara untuk menjaga agar minat masyarakat itu terus meningkat adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Pelayanan yang harus diberikan karyawan pada saat melayani anggota yaitu tersedianya karyawan yang baik, fasilitas yang memadai, karyawan yang bertanggung jawab, karyawan yang mampu melayani anggota dengan cepat dan akurat, mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan jaminan kerahasiaan pada saat transaksi, memahami kebutuhan anggota, dan memberikan rasa kepercayaan kepada anggota (Kasmir, 2017, p. 312). Sumber penilaian nasabah yang menjadi faktor dalam mempengaruhi harapan atau kepuasan nasabah yaitu produk, harga, kualitas jasa, *emotional* produk, dan kemudahan dalam mendapatkan produk (Maulana, 2016, p. 116). Bagi lembaga keuangan, memuaskan anggota merupakan hal utama dan tidak boleh diabaikan, sehingga kualitas pelayanan merupakan hal yang penting. Kualitas pelayanan dijadikan faktor dominan dalam keberhasilan suatu organisasi maupun perusahaan. Pelayanan bisa dianggap memuaskan apabila kepuasan anggota terpenuhi. Masyarakat tentunya akan memilih lembaga keuangan yang memiliki prosedur tidak rumit dan layanan yang memuaskan seperti sikap yang dimiliki karyawannya yaitu jujur, rajin, tepat waktu, murah senyum, sopan santun, simpatik, serius, dan tanggung jawab. Tujuannya yaitu agar dapat memberikan citra yang baik di mata masyarakat (Kasmir, 2017, p. 187).

Isu terkait kualitas pelayanan sudah banyak dikaji para peneliti. Patmala dalam penelitiannya menemukan bahwa kualitas pelayanan erat kaitannya dengan keputusan pembelian (Patmala & Fatihah, 2021). Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Emphaty*, dan *Responsiveness* (CARTER) menurut Indah, secara bersama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Indah Febriana, 2016). Sementara menurut Widyarini, dimensi *tangible* dan *reliability* berpengaruh tetapi kurang diperhatikan nasabah. Dimensi yang berpengaruh kuat yaitu dimensi *responsiveness*. Dimensi *emphaty* berpengaruh moderat artinya apabila dimensi tersebut ditingkatkan maka kepuasan nasabah juga semakin meningkat. Sedangkan dimensi *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

nasabah (Widyarini & Fitriana, 2014). Pariyanti dalam tulisannya menjelaskan suatu pelayanan apabila memenuhi dimensi kualitas pelayanan akan menumbuhkan rasa puas nasabah terhadap kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik (Pariyanti, 2016). Beberapa penelitian yang bersifat komparasi dapat ditemukan antara lain; penelitian Sugiarti yang membandingkan Bank Syariah Indonesia setelah dan sebelum merger menunjukkan bahwa kualitas pelayanan setelah merger mengalami perubahan menjadi lebih baik (Sugiarti & Meilani, 2021). Perbandingan kualitas pelayanan pada BNI Syariah Bengkulu dan BRI Syariah Bengkulu juga mengalami perbedaan. Kualitas pelayanan pada BNI Syariah Bengkulu dinilai lebih unggul dibandingkan dengan BRI Syariah Bengkulu karena BNI Syariah Bengkulu memenuhi semua dimensi kualitas pelayanan (Selly, 2021).

Dilihat dari beberapa penelitian di atas, pembahasan tentang kualitas pelayanan yang memfokuskan pada Lembaga keuangan mikro Syariah berbentuk KSPPS dan BMT belum banyak dikaji. Apalagi membandingkan antara keduanya. KSPPS atau BMT adalah Lembaga keuangan mikro Syariah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Aspek kualitas pelayanan menjadi penting untuk meningkatkan minat masyarakat. Oleh karena itu tulisan ini penting dikaji untuk melengkapi kajian-kajian yang ada.

KSPPS MPS dan BMT Berkah merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang ada di Trenggalek. Kedua LKMS tersebut berada di daerah yang berbeda yaitu KSPPS MPS berada di desa dan BMT Berkah di kota. KSPPS MPS dan BMT Berkah berada pada naungan dinas koperasi di Trenggalek, sehingga apabila dinas mengadakan keplatihan maka kedua LKMS tersebut sama-sama berkontribusi. Kedua lembaga keuangan mikro syariah tersebut merupakan lembaga keuangan yang ada di Trenggalek dengan jumlah anggota KSPPS MPS sebanyak 214 orang dan jumlah anggota BMT Berkah sebanyak 448 orang. Studi komparasi ini dilakukan karena kedua lembaga keuangan mikro Syariah yaitu KSPPS MPS dan BMT Berkah memiliki pangsa pasar dan lingkungan yang berbeda. KSPPS MPS terletak di desa dekat dengan pantai Prigi Trenggalek yang penduduknya berprofesi sebagai nelayan. Mereka mempunyai karakter keras sehingga apabila terdapat perbedaan pendapat, sering terjadi salah paham. Mereka juga jauh dari kota sehingga membutuhkan pelayanan yang lebih memadai. Sedangkan BMT Berkah terletak di daerah kota yang masyarakatnya berprofesi sebagai pengusaha dan memiliki wawasan yang lebih luas.

Studi komparasi ini dilakukan untuk melihat apakah terdapat perbedaan dan persamaan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan KSPPS MPS dan BMT Berkah kepada anggotanya. Perbedaan inilah dapat menentukan apakah pelayanan yang diberikan kedua lembaga keuangan mikro syariah tersebut sudah baik dan memberikan kepuasan anggotanya. Melalui kajian komparasi tersebut diharapkan ditemukan model kualitas pelayanan yang ideal yang bisa diterapkan pada lembaga keuangan mikro syariah lainnya.

## **Kajian Pustaka**

### **Pengertian dan Tujuan Kualitas Pelayanan**

Pelayanan merupakan salah satu keunggulan kompetitif yang bisa diciptakan oleh perusahaan yaitu dengan fokus pada pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan performa karyawan dalam menyajikan produk barang maupun jasa sesuai dengan standar maupun ukuran pada produk tersebut dan dipengaruhi oleh kinerja karyawan sesuai dengan harapan

dan kebutuhan nasabah. Hal ini memberikan rasa puas masyarakat terhadap lembaga tersebut (Pramularso, 2020). Kualitas pelayanan merupakan suatu konsep layanan yang bisa diandalkan untuk dapat mempertahankan nama perusahaan dari para pesaing (Indah Febriana, 2016).

Tujuan kualitas pelayanan supaya bisa memberikan sebuah pelayanan yang memuaskan untuk konsumen/nasabah yaitu (1) Dapat menumbuhkan rasa percaya konsumen/nasabah pada jasa dan produk yang ditawarkan. (2) Dapat menghindari terjadinya tuntutan dari konsumen/nasabah. (3) Menciptakan rasa percaya dan rasa puas konsumen/nasabah. (4) Menjaga supaya konsumen/nasabah merasa diperhatikan dalam kebutuhannya. (5) Bisa mempertahankan konsumen/nasabah yang lama. Pelayanan konsumen yang baik ditunjukkan dengan baik buruknya kualitas pelayanan dimata konsumen. Pelayanan yang baik dan tanggap dapat memberikan nilai yang positif atau bisa memberikan citra yang bagus di mata konsumen. Apalagi jika setiap konsumen ditangani dengan prima dan bagus.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Dimensi kualitas pelayanan ada lima yang telah dikembangkan oleh Zeithalm dan Parasuraman dan Berry menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi pokok yang bisa menentukan kualitas pelayanan yang baik, yaitu (Tjiptono., 2016):

1. *Reliability* (Kehandalan), merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah ditawarkan. Penilaian kualitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan perusahaan untuk memenuhi keinginan dan harapan nasabah. Dimana perusahaan dituntut agar bisa menyediakan pelayanan serta produk yang handal, artinya produk dan jasa selalu dijaga dengan baik. Karyawan harus bisa bersikap jujur dalam menyelesaikan masalah sehingga konsumen tidak merasa ditipu.
2. *Assurance* (Jaminan), merupakan kemampuan karyawan dalam memberikan jaminan terhadap keselamatan, serta keterampilan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan produk dan jasa yang ditawarkan dan juga kemampuan untuk menanamkan rasa percaya konsumen terhadap perusahaan. Pada saat memberikan pelayanan harus menunjukkan sikap tanggap, sopan santun dan lemah lembut dengan ini dapat memberikan perspektif yang sangat positif. Penilaian konsumen terhadap perusahaan mengenai etika dalam berkomunikasi agar tidak menimbulkan manipulasi saat menawarkan produk maupun bicara dengan kebohongan.
3. *Tangibles* (Tampilan), merupakan wujud dari kenyataan fisik yang bisa meliputi penampilan dan fasilitas yang lengkap seperti, gedung, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan tunggu maupun ruangan lainnya, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan setiap pegawai. Catatan yang paling penting bagi perusahaan adalah dalam menjalankan operasional perusahaan harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya saat berpenampilan yaitu harus sopan, beretika dan syar'i.
4. *Empathy* (empati), merupakan kemampuan dalam memberikan perhatian yang tulus yang sifatnya individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berusaha memahami apa yang diinginkan pelanggan dimana perusahaan diharapkan memiliki

pengetahuan terkait pelanggan agar bisa memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta mempunyai waktu dalam mengoperasikan perusahaan yang nyaman bagi pelanggan.

5. *Responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian), merupakan kemampuan karyawan guna membantu pelanggan dan merespon permintaan anggota dengan baik seperti kesigapan karyawan dalam melayani konsumen, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan yang diajukan konsumen.

Dimensi kualitas pelayanan *Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty dan Responsiveness* telah menjadi landasan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah (Sugiarti & Meilani, 2021). Dimensi kualitas pelayanan ini tidak hanya diterapkan pada lembaga keuangan syariah namun juga digunakan pada lembaga keuangan konvensional (Hikmah, 2018). Apabila kualitas pelayanan sudah memenuhi kelima dimensi itu maka pelayanan pada lembaga tersebut dapat dikatakan baik. Begitu sebaliknya, apabila belum memenuhi semua dimensi itu maka masih berada dibawah kata baik (Selly, 2021). Terpenuhinya kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat mempengaruhi kepuasan para nasabah (Dwi Divayana & Rahanatha, 2018).

### **Ciri-Ciri Pelayanan yang baik**

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang maupun organisasi untuk memberikan kepuasan kepada anggota nasaba untuk memenuhi keinginan anggota nasabah akan produk atau jasa yang dibutuhkan. Kualitas layanan yang baik adalah kemampuan lembaga atau perusahaan dalam memberikan pelayanan yang bisa memberikan rasa puas kepada anggota nasabah dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh SDM dan fasilitas yang dimiliki.

Berikut ciri-ciri pelayanan baik menurut Kasmir yang harus diberikan karyawan saat melayani anggota nasabah, yaitu: (1) Tersedianya karyawan yang baik. (2) Tersedia fasilitas yang memadai. (3) Bertanggung jawab kepada setiap anggota nasabah dari awal hingga selesai. (4) Karyawan mampu melayani dengan cepat dan tepat. (5) Mampu berkomunikasi dengan baik. (6) Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. (7) Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik. (8) Mampu berusaha memahami kebutuhan anggota nasabah. (9) Mampu memberika rasa percaya kepada anggota nasabah (Kasmir, 2017, p. 312).

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian untuk memahami fenomena apa yang terjadi pada subjek yang diteliti. Penelitian kualitatif menekankan pada deskripsi holistik, yang dapat menjelaskan dengan detail mengenai kegiatan atau situasi yang terjadi secara berlangsung (Fadli, 2021, p. 35). Jenis penelitian ini menggunakan teknik komparasi, yang digunakan dengan cara membandingkan satu variabel ataupun lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda (Sugiyono, 2019).

Penelitian ini dilakukan dengan mewawancarai 10 informan yang terdiri dari manajer, karyawan, dan tiga anggota dari KSPPS MPS dan BMT Berkah. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi terkait dengan kualitas pelayanan pada kedua lembaga keuangan tersebut. Penelitian ini juga menggunakan observasi yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kondisi lembaga dan perilaku para informan. Penelitian ini juga menggunakan teknik dokumentasi yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data berupa buku RAT, buku profil, baner dan brosur. Dokumentasi ini juga dilakukan dengan mengumpulkan buku, jurnal, dan sumber lainnya yang bersifat relevan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga prosedur yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2019).

## **Hasil dan Pembahasan**

KSPPS Mandiri Perkasa Sejahtera Watulimo (KSPPS MPS) dan KOPSYAH BMT Berkah Trenggalek (BMT Berkah) merupakan sebuah lembaga keuangan mikro yang bergerak dalam bidang jasa keuangan. Lembaga yang bergerak dalam bidang jasa menjadikan kualitas pelayanan sebagai tantangan yang harus dihadapi, karena kualitas pelayanan menjadi perhatian yang paling utama. Memuaskan nasabah bergantung dengan pelayanan yang diterima. Kedua lembaga keuangan mikro syariah tersebut merupakan lembaga keuangan yang ada di Trenggalek dengan jumlah anggota KSPPS MPS sebanyak 214 orang dan jumlah anggota BMT Berkah sebanyak 448 orang. KSPPS MPS terletak di desa dekat dengan pantai Prigi Trenggalek yang penduduknya berprofesi sebagai nelayan. Mereka mempunyai karakter keras sehingga apabila terdapat perbedaan pendapat, sering terjadi salah paham. Mereka juga jauh dari kota sehingga membutuhkan pelayanan yang lebih memadai. Sedangkan BMT Berkah terletak di daerah kota yang masyarakatnya berprofesi sebagai pengusaha dan memiliki wawasan yang lebih luas. Karena itu menjadi penting meneliti keduanya dengan cara membandingkan kualitas pelayanan yang ada pada kedua lembaga mikro syariah tersebut.

### **Kualitas Pelayanan KSPPS MPS**

#### ***Reliability (Kehandalan)***

Karyawan KSPPS MPS diwajibkan untuk mengetahui produk dan program yang dijalankan. Sehingga jika ada anggota yang datang ke sana langsung dilayani dengan cepat tanpa bertele-tele sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Produk yang ada di KSPPS MPS yaitu Murabahah dan Mudarabah. Program yang dijalankan yaitu pembayaran listrik Prabayar dan non Prabayar, pembayaran BPJS Ketenagakerjaan, pembayaran telepon, dan FIF (*Federal International Finance*). Apabila sudah sesuai dengan yang dibutuhkan anggota maka kebutuhannya akan segera diproses. KSPPS MPS juga menetapkan prosedur pembiayaan yang mudah.

Hal ini dibuktikan oleh penuturan petugas teller KSPPS MPS bahwa: “Karyawan di sini harus mengetahui produk dan program yang dijalankan oleh lembaga. Sehingga apabila anggota ingin melakukan pembiayaan akan segera dilayani dengan cepat sesuai dengan yang sudah disampaikan atau dijelaskan dan kami juga menyediakan program yang dibutuhkan anggota agar kebutuhannya terpenuhi seperti pembayaran listrik Prabayar dan non Prabayar,

pembayaran BPJS ketenagakerjaan, pembayaran telepon, FIF (*Federal International Finance*) dan kami menyediakan produk murabahah dan mudarabah. Kami juga menetapkan prosedur yang mudah untuk para anggota dalam melakukan pembiayaan". (Wawancara dengan S, 2021)

### **Assurance (Jaminan)**

KSPPS MPS ini juga memberikan kepercayaan kepada anggotanya yaitu dengan memberikan jaminan dalam bentuk memberi keleluasaan bagi anggota untuk mengambil tabungannya kapan saja selama masih waktu jam kerja. Hal ini Berdasarkan penjelasan Manajer KSPPS MPS yaitu: "Tabungan anggota di KSPPS MPS dapat diambil sesuai dengan keinginan nasabah, tetap akan dilayani saat jam kerja. Hal ini mencegah timbulnya prasangka bahwa uang yang ditabung di KSPPS MPS digunakan oleh pengelola untuk kegunaan pribadi. Jadi jika ada anggota yang ingin mengambil tabungannya maka akan langsung dilayani." (Wawancara dengan P, 2021) .

### **Tangible (Tampilan)**

Untuk menunjang peningkatan pelayanan pihak KSPPS MPS menyediakan fasilitas fisik berupa gedung yang bersih dan nyaman, tempat parkir, ruang tunggu, dan meja konsultasi. Selanjutnya KSPPS MPS memperhatikan penampilan karyawannya dari segi berpakaian yaitu harus sopan dan rapi. KSPPS MPS menerapkan aturan untuk karyawannya dalam berpakaian yaitu hari Senin-Selasa memakai baju seragam, Rabu-Kamis memakai baju lapangan, Jumat memakai batik, dan bersepatu. KSPPS MPS ini sudah menggunakan komputer dalam pencatatan transaksinya sehingga lebih mudah dan meminimalkan terjadinya kesalahan.

Hal ini dituturkan oleh petugas teller KSPPS MPS yaitu: "Di sini kami juga memperhatikan fasilitas fisik yang ada di KSPPS MPS seperti gedung yang bersih dan nyaman, tempat parkir, ruang tunggu, meja dan kursi untuk konsultasi. Dalam penampilan kita juga memperhatikan, bukan hanya harus sopan dan rapi tetapi kami menetapkan aturan untuk berpakaian yaitu hari Senin-Selasa memakai baju seragam KSPPS MPS, Rabu-Kamis memakai baju lapangan, Jumat memakai batik, dan bersepatu. Karyawan di sini wajib menaati peraturan yang ada kecuali jika ada yang mendesak misal saat sedang hamil bajunya tidak muat itu boleh memakai baju bebas yang penting sopan dan rapi. KSPPS MPS ini sudah menggunakan komputer untuk pencatatan transaksinya." (Wawancara dengan S, 2021) .

### **Emphaty (Empati)**

KSPPS MPS memegang prinsip kekeluargaan. Apabila terdapat anggota yang mengalami kesusahan dalam membayar pinjamannya maka akan langsung didatangi ke rumahnya untuk dilihat bagaimana kondisi keuangannya. Setelah itu diberikan solusi untuk mengatasi permasalahannya yaitu dengan memberikan perpanjangan tenggang waktu untuk membayar pinjamannya. Hal ini sesuai dengan penuturan oleh manajer KSPPS MPS bahwa: "Kami di sini memegang erat prinsip kekeluargaan. Karyawan selalu membuka lebar kesediaan dalam membantu apabila anggota mengalami kesulitan, misalnya ada yang mengalami kesulitan membayar pihak lembaga langsung terjun kelapangan atau tempat anggota yang mengalami kesulitan tersebut dan melihat langsung bagaimana kondisi lingkungan yang sedang dijalani

sehingga sulit untuk membayar pembiayaannya. Pihak lembaga memberikan keringanan dengan melakukan perpanjangan waktu pembayaran pinjaman anggota tersebut.” (Wawancara dengan P, 2021)

Penuturan manajer KSPPS MPS diperkuat oleh salah satu anggota KSPPS MPS bahwa: “Apabila saya mengalami kesulitan dalam membayar pinjaman dikarenakan kurangnya penghasilan saya sebagai nelayan akibat tidak musim ikan maka pengelola KSPPS MPS datang ke rumah saya untuk bersilaturahmi dan menanyakan kesulitan saya mengapa tidak segera membayar kewajiban. Kemudian saya menjelaskan kepada beliau apabila penghasilan saya hanya cukup untuk kebutuhan saya sehari-hari sehingga masih belum bisa membayarnya. Untuk itu pengelola memberikan solusi kepada saya untuk memberikan perpanjangan waktu dalam melunasi pinjaman dan juga menyuruh saya apabila mendapat penghasilan lebih, berapa saja diusahakan untuk menyicil pinjaman supaya tidak menunggak semakin besar sehingga pinjaman bisa segera lunas. Pihak KSPPS MPS itu selalu memperhatikan anggotanya.” (Wawancara dengan A, 2021)

Hal tersebut juga diperkuat oleh salah satu anggota KSPPS MPS: “Apabila saya mengalami kesulitan membayar pihak KSPPS MPS datang kerumah saya untuk bersilaturahmi dan mencari tahu tentang kesulitan yang saya alami setelah itu biasanya diberikan solusi untuk menyelesaikan kesulitan saya.” (Wawancara dengan S, 2021).

### **Responsiveness (Ketanggapan atau Kepedulian)**

Kepedulian dan kesigapan juga menjadi cara untuk meningkatkan pelayanan. Bentuk kepedulian dan ketanggapan KSPPS MPS kepada anggota yaitu dengan tetap memberikan pelayanan jika terdapat anggota yang ingin mengambil uangnya karena sakit. Jadi untuk mengambil uang dapat diwakilkan oleh saudaranya asalkan konfirmasi dahulu dengan pihak KSPPS MPS. Apabila terdapat keluhan dari anggota maka dengan cepat pihak pengelola segera memperbaiki.

Hal ini sesuai dengan penuturan Manajer KSPPS MPS bahwa: “Bentuk kepedulian KSPPS MPS kepada anggota yaitu apabila anggota mengalami sakit dan ingin mengambil uang maka boleh di wakilkan sanak saudaranya dengan syarat, memberitahukan terlebih dahulu lewat telepon jika ingin mengambil uang dan diwakili oleh saudaranya. Jika ada anggota yang menyampaikan keluhan atau kritikan akan kami terima dan berusaha untuk segera memperbaiki kekurangan yang ada.” (Wawancara dengan P, 2021)

Hal tersebut juga sejalan dengan yang disampaikan oleh salah satu wanita yang menjadi anggota KSPPS MPS: “Waktu itu saya sakit dan membutuhkan uang untuk berobat, namun uang saya itu masih ada di tabungan yang ada di KSPPS MPS. Kemudian saya menghubungi pengelola di sana untuk melayani saudara saya untuk mengambikan uang saya di tabungan untuk berobat. Setelah itu pihak pengelola langsung melayani saudara saya.” (Wawancara dengan M, 2021)

## **Kualitas Pelayanan BMT Berkah**

### ***Reliability (Kehandalan)***

Kualitas pelayanan pada BMT Berkah selalu berusaha melayani dengan cepat apabila ada anggota maupun calon anggota yang datang ke BMT Berkah. Pengelola langsung melayani apa yang dibutuhkan anggota dan akan memproses sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan dan dijelaskan kepada anggota tersebut. Produk yang dimiliki BMT Berkah yaitu musyarakah.

Hal tersebut dibuktikan penuturan petugas teller BMT Berkah yaitu: "Apabila ada anggota maupun calon anggota yang datang kesini langsung kita layani, ditanya kebutuhannya apa, karena di sini hanya mempunyai satu produk musyarakah jadi langsung ditanya mau meminjam berapa. Kemudian kita akan mensurvei dulu apakah sudah sesuai dengan kriteria untuk diberikan pinjaman apa belum. Jika sudah sesuai, akan kita hubungi lewat telepon dan diberikan pinjaman sesuai dengan yang dibutuhkan. Kenapa kita harus survei dahulu karena takutnya nanti tidak sesuai dengan kondisi. Sehingga menyebabkan pembiayaan kurang lancar atau kesulitan dalam membayar pinjamannya. Untuk program kami masih belum mempunyai hanya fokus pada produk musyarakah saja. Kami memberikan prosedur pembiayaan yang mudah dan jaminan yang diminta hanya dalam bentuk BPKB saja". (Wawancara dengan F, 2021)

### ***Assurance (Jaminan)***

BMT Berkah juga memberikan jaminan bahwa simpanan anggota akan terjaga dengan aman dan dapat digunakan kapan saja sesuai kebutuhan. Seperti yang dituturkan oleh manajer BMT Berkah, bahwa: "Kami akan memberikan jaminan bahwa uang simpanan para anggota ini akan aman dan bisa digunakan sesuai dengan anggota membutuhkan kapan dan tetap dilayani sehingga tidak ada hal buruk yang memberitakan bahwa uang yang disimpan di BMT Berkah ini macet atau digunakan untuk keperluan yang bersifat individu." (Wawancara dengan J, 2021) .

### ***Tangible (Tampilan)***

Dalam menambah kesan pelayanan yang baik maka BMT Berkah memberikan pelayanan berupa fasilitas fisik berupa gedung, tempat parkir, tempat duduk, toilet, hand sanitaizer, dan juga permen. Karyawan harus berpakaian rapi, sopan, dan bersepatu. BMT Berkah ini masih belum mempunyai seragam dan juga masih menggunakan sistem manual dalam pencatatan transaksinya.

Sesuai dengan penuturan manajer BMT Berkah, bahwa: "BMT Berkah ini baru pindah dari tempat yang lama ke tempat yang sekarang ini. Jadi di sini tempatnya terkesan sederhana namun yang paling utama bisa membuat nyaman anggota dan mudah dicari karena lokasinya berada dipinggir jalan raya. BMT menyediakan fasilitas gedung, tempat parkir, tempat duduk, toilet, hand sanitaizer, dan permen. Selain fasilitas fisik, BMT juga memperhatikan penampilan karyawannya. Untuk penampilan di BMT berkah ini masih belum mempunyai seragam khusus. Di sini para karyawan memakai baju bebas asalkan rapi, sopan, bersepatu dan tentunya karyawan perempuan memakai kerudung." (Wawancara dengan J, 2021).

### ***Emphaty (Empati)***

Apabila terdapat anggota yang mengalami kesulitan maka pihak BMT Berkah langsung memberikan bantuan. Misalnya terdapat anggota yang mengalami pembiayaan macet karena faktor penghasilan. Pihak pengelola akan langsung terjun kelapangan untuk mencari tahu bagaimana kondisi anggota tersebut. kemudian memberikan solusi untuk menyelesaikannya seperti jika anggota tidak bisa melunasi pinjaman pokoknya maka bisa membayar bagi hasilnya saja dan begitu sebaliknya, apabila anggota tidak bisa membayar bagi hasilnya maka hanya membayar pinjaman pokoknya saja.

Seperti yang sudah dituturkan petugas teller BMT Berkah: “Kami memberikan perhatian kepada anggota yang mengalami kesulitan. Seperti terdapat anggota yang mengalami kesulitan untuk membayar tagihan. Kami langsung terjun kelapangan untuk melihat kondisi anggota tersebut sehingga sulit untuk membayar pinjaman. Kemudian kita membicarakan secara musyawarah dan diberikan solusi seperti apabila terdapat anggota yang tidak bisa melunasi pinjaman pokoknya maka bisa membayar bagi hasilnya saja dan begitu sebaliknya apabila tidak bisa membayar bagi hasilnya maka hanya membayar pinjaman pokoknya saja. Hal ini dilakukan agar tidak memberatkan anggota dalam melunasi pinjamannya.” (Wawancara dengan F, 2021)

Penuturan di atas diperkuat oleh salah satu anggota BMT Berkah: “Apabila saya mengalami kesulitan membayar, pihak Kopsyah datang ke rumah saya untuk bertanya apa yang menyebabkan saya tidak bisa membayar pinjaman dengan tepat waktu. Kemudian saya jelaskan bahwa pandemi covid 19 menyebabkan usaha saya menjadi sepi sehingga penghasilan saya berkurang. Pihak lembaga memberikan solusi apabila saya tidak bisa membayar pokok pinjamannya saya boleh membayar jumlah bagi hasilnya dan sebaliknya jika saya tidak bisa membayar bagi hasilnya saya disuruh membayar pokoknya. Kemudian saya hanya mampu membayar pinjaman pokok saja.” (Wawancara dengan S dan M, 2021)

### ***Responsiveness (Ketanggapan dan Kepedulian)***

Bentuk kepedulian dan ketanggapan BMT Berkah yaitu apabila terdapat anggota yang tidak bisa datang ke BMT untuk membayar pinjaman, maka pihak pengelola akan mengirimkan kolektor untuk mengambil uang anggota tersebut. Apabila terdapat kritikan dari anggota maka akan diterima. Kemudian segera memperbaiki untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan

Hal ini sesuai dengan penuturan teller BMT Berkah: “Bentuk kepedulian kami yaitu apabila terdapat anggota yang tidak bisa datang kesini untuk membayar pinjaman, kita bisa mengirimkan kolektor untuk mengambil uang di rumah anggota tersebut dengan syarat, harus konfirmasi terlebih dahulu lewat telepon. Kami selalu menerima kritikan dan keluhan para anggota dan jika bisa segera diperbaiki maka akan langsung diperbaiki.” (Wawancara dengan F, 2021)

Hal ini diperkuat oleh anggota wanita BMT Berkah: “Saat saya ingin membayar pinjaman karena sudah waktunya namun di rumah saya misal repot tidak bisa ke sana dan saya sudah bilang ke pengelola BMT Berkah dan mereka langsung mengirim petugas kolektor untuk mengambil uang di rumah saya jadi tidak perlu repot-repot ke sana.” (Wawancara dengan L, 2021)

## Pembahasan

Kualitas pelayanan di KSPPS dan BMT MPS mempunyai karakteristik yang berbeda. Hal ini dapat dilihat dari letak lingkungannya seperti pada KSPPS MPS terletak di daerah maritim dekat pantai Prigi Trenggalek yang mempunyai masyarakat berkarakter keras. Kondisi ini menuntut cara yang tepat untuk melayani mereka. Sedangkan BMT Berkah berada di daerah kota. Masyarakat kota umumnya, mempunyai wawasan luas. Hal ini dapat memudahkan dalam memberikan pelayanan. Perbedaan ini juga menjadi daya tarik bagi calon anggota untuk memilih lembaga tersebut. Dapat dilihat dari paparan data bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada KSPPS MPS dan BMT Berkah yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.**

*Perbedaan Kualitas Pelayanan*

No.	Indikator	KSPPS MPS	BMT Berkah
1.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Mempunyai produk Murabahah dan Mudarabah. Program yang dijalankan yaitu pembayaran listrik Prabayar dan non Prabayar, pembayaran BPJS Ketenagakerjaan, pembayaran telepon, dan FIF ( <i>Federal International Finance</i> ).	Produk yang dijalankan yaitu musyarakah dan masih belum mempunyai program lain yang dijalankan.
2.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Memberikan jaminan dalam bentuk memberikan keluasaan bagi anggota untuk mengambil tabungannya kapan saja selama masih waktu jam kerja.	Memberikan jaminan bahwa simpanan dapat diambil dan digunakan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan.
3.	<i>Tangible</i> (Tampilan)	Untuk penampilan, karyawan KSPPS MPS sudah mempunyai seragam khusus. KSPPS MPS sudah menggunakan komputer dalam mencatat transaksi.	Masih belum mempunyai seragam dan Masih menggunakan sistem manual dalam pencatatan transaksinya.
4.	<i>Empathy</i> (Empati)	Memberikan bantuan kepada anggota apabila mengalami kesulitan dalam membayar pinjaman, yaitu memberikan perpanjangan waktu pembayaran	Memberikan bantuan kepada anggota yang mengalami kesulitan membayar dengan meringankan pembayarannya, yaitu membayar pinjaman

			pokoknya saja atau bagi hasilnya saja.
5.	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan dan kepedulian)	Tetap memberikan pelayanan jika terdapat anggota yang ingin mengambil uangnya karena sakit. Jadi untuk mengambil uang dapat diwakilkan oleh saudaranya, asalkan konfirmasi dahulu dengan pihak KSPPS MPS.	Apabila terdapat anggota yang tidak bisa datang ke BMT Berkah untuk membayar pinjaman, maka pihak BMT Berkah akan mengirimkan kolektor untuk mengambil uang di rumah anggota tersebut.

### Perbandingan Kualitas Pelayanan KSPPS MPS dan BMT Berkah

Apabila dilihat dari dimensi kualitas pelayanan, maka terlihat perbandingan dalam pemberian kualitas pelayanan di KSPPS MPS dan BMT Berkah. Kualitas pelayanan pada kedua lembaga ini jika disejajarkan akan terlihat perbedaannya. Untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi yang telah dikembangkan oleh Zeithalm, Parasuraman, dan Berry yaitu: *Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness* (Tjiptono., 2016).

Pertama, *Reliability* atau kehandalan merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan cepat sesuai dengan yang telah ditawarkan sesuai dengan kebutuhan anggotanya. KSPPS MPS dan BMT Berkah memberikan prosedur yang mudah untuk para anggota mendapatkan pembiayaan yang dibutuhkan. Sehingga dapat segera melayani keperluan anggota dengan cepat. Kedua lembaga ini mempunyai perbedaan pada produk dan program. KSPPS MPS Mempunyai produk Murabahah dan Mudarabah, program yang dijalankan yaitu pembayaran listrik prabayar dan non prabayar, pembayaran BPJS ketenagakerjaan, pembayaran telepon, dan FIF (*Federal International Finance*). Hal ini menjadi kelebihan yang dimiliki oleh KSPPS MPS. Sedangkan BMT Berkah hanya mempunyai produk musyarakah saja dan belum mempunyai program lain yang dijalankan. Hal ini menjadi kekurangan BMT Berkah karena hanya menyediakan satu produk saja. Kemampuan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat waktu ini juga selaras dengan penelitian Nurlia yang mengungkapkan bahwa perusahaan secara terus menerus melakukan upaya untuk meningkatkan kemampuan karyawannya agar dapat melayani pelanggan secara cepat. Sehingga anggota dengan mudah memahami penjelasan dari pegawai tersebut. Kemudian pelanggan merasa puas dan keinginannya terpenuhi (Nurlia, 2018, p. 22). Bentuk kehandalan yang harus dimiliki perusahaan menurut Bernik, yaitu memberikan program layanan yang memadai sehingga kebutuhan anggota dapat terpenuhi di lembaga tersebut. Sehingga anggota tidak perlu mencari-cari ke lembaga keuangan lainnya karena di lembaga tersebut sudah tersedia (Bernik, 2019, p. 227). Menurut Kasmir, karyawan mampu melayani dengan cepat dan tanggap ini termasuk kedalam ciri-ciri bahwa pelayanan pada lembaga tersebut sudah baik (Kasmir, 2017, p. 312).

Kedua, *Assurance* atau jaminan yaitu Kemampuan karyawan dalam memberikan jaminan terhadap keselamatan, serta keterampilan dalam memberikan keamanan. Jaminan

yang diberikan KSPPS MPS dan BMT Berkah yaitu terjaganya uang yang disimpan oleh anggota dan dapat diambil sewaktu-waktu. Jaminan yang diberikan oleh kedua lembaga tersebut selaras dengan penelitian Kusumawardani, yaitu menjelaskan bahwa BMT memberikan jaminan bahwa tabungan yang disimpan pada BMT tersebut dapat ditarik atau diambil sesuai dengan keinginan nasabah (Kusumawardani, 2017, p. 148). Pemberian jaminan uang aman dan dapat diambil sewaktu-waktu ini menurut Widyarini dalam penelitiannya menjelaskan, bahwa karyawan pada suatu BMT harus meningkatkan kemampuan dalam mengatur keuangan, sehingga apabila terdapat anggota yang ingin mengambil tabungannya setiap saat, uang tersebut ada (Widyarini & Fitriana, 2014, p. 150).

Ketiga, *Tangible* atau tampilan yaitu Wujud dari kenyataan fisik yang bisa meliputi penampilan dan fasilitas yang lengkap. Bukti fisik yang disediakan oleh KSPPS MPS yaitu dengan menyediakan fasilitas berupa gedung, ruang parkir, ruang tunggu, dan toilet. KSPPS MPS juga memberikan seragam untuk menambah penampilan karyawan. KSPPS MPS menggunakan sistem komputer dalam proses transaksinya. BMT Berkah juga menyediakan fasilitas fisik berupa gedung, ruang parkir, kursi tunggu, toilet, permen, dan hand sanitaizer. Untuk penampilan karyawan BMT Berkah masih belum mempunyai seragam. Dalam proses transaksinya masih menggunakan sistem manual. Hal ini menjadi kekurangan BMT Berkah karena belum mengikuti perkembangan teknologi. Bukti fisik ini selaras dengan penelitian Harjuno yang menjelaskan bahwa, kepedulian dan perhatian yang diberikan kepada pelanggan meliputi fasilitas fisik seperti gedung, ruangan, peralatan komunikasi dan penampilan karyawan yang rapi, bersih dan wangi dan memakai seragam yang sudah disediakan oleh pihak pengelola (Harjuno, 2014, p. 57). Bukti fisik yang dijelaskan pada penelitian pariyanti, yaitu merupakan penilaian terhadap aspek nyata yang bisa dilihat dan diraba yang dimiliki oleh perusahaan. Jadi perusahaan harus mampu memberikan kepada anggota sarana dan prasarana fisik seperti gedung, gudang, perlengkapan, peralatan, dan juga penampilan karyawannya (Pariyanti, 2016, p. 888). Pada penelitian Robyardi juga menjelaskan bahwa bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Robyardi, 2017, p. 110).

Keempat, *Emphaty* atau empati yaitu Kemampuan dalam memberikan perhatian tulus bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada anggotanya. KSPPS MPS memberikan bantuan kepada anggota dengan memberikan perpanjangan waktu untuk pembayaran pinjaman. BMT Berkah memberikan bantuan kepada anggotanya yang mengalami kesulitan membayar dengan meringankan beban pembayaran, yaitu boleh melunasi salah satunya pinjamannya, baik membayar pinjaman pokoknya saja atau membayar bagi hasilnya saja. Kedua lembaga ini selalu memperhatikan nasabahnya apalagi saat mengalami kesulitan. Kedua lembaga tersebut akan segera membantu untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi para anggotanya. Empati yang diberikan ini selaras dengan penelitian Kusumawardani, yaitu memberikan perhatian yang lebih kepada anggota apabila mengalami keterlambatan dalam membayar pinjaman dengan memberikan tenggang waktu dan tidak langsung dikenakan denda (Kusumawardani, 2017, p. 49). Pada penelitian Pariyanti juga menjeaskan terkait dengan bentuk empati BMT terhadap nasabahnya, yaitu dengan memberikan pemahaman kebutuhan dan harapan nasabah dari BMT (Pariyanti, 2016, p. 886). Hal ini sesuai dengan teori Kasmir bahwa karyawan harus mampu berkomunikasi dengan

baik kepada anggotanya yang mengalami kesulitan membayar, yaitu dengan solusi untuk menyelesaikan permasalahannya (Kasmir, 2017, p. 312).

Kelima, *Responsiveness* atau kepedulian dan tanggapan yaitu Kemampuan karyawan guna membantu anggota dan merespon permintaan anggota dengan baik seperti kesigapan karyawan dalam melayani anggota. KSPPS MPS dan BMT Berkah ini mempunyai kepedulian kepada anggotanya. Kedua lembaga ini selalu menerima kritikan serta masukan oleh para anggotanya. Kepedulian KSPPS MPS kepada anggotanya yaitu tetap memberikan pelayanan jika terdapat anggota yang ingin mengambil uangnya karena sakit. Jadi untuk mengambil uang dapat diwakilkan oleh saudaranya, asalkan konfirmasi dahulu dengan pihak KSPPS MPS. Kepedulian BMT Berkah kepada anggotanya yaitu apabila terdapat anggota yang tidak bisa datang ke BMT untuk membayar pinjamannya, maka pihak pengelola akan mengirimkan kolektor untuk mengambil uang di rumah anggota tersebut. Bentuk kepedulian kedua lembaga berbeda, namun kedua lembaga tersebut tetap memberikan rasa peduli dan daya tanggap untuk para anggotanya. Kepedulian dalam menerima kritikan ini selaras dengan penelitian Rianti. Dalam penelitiannya menjelaskan, dalam memberikan kepedulian kepada anggota yaitu dengan meningkatkan sikap karyawan dalam menerima masukan dan keluhan dari anggota. Hal ini memberikan penilaian yang baik bagi para pegawainya (Rianti, Rusli, & Yuliani, 2019, p. 416). Bentuk kepedulian pada penelitian Pariyanti yaitu menjelaskan, karyawan BMT mempunyai keinginan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada anggota dengan ketersediaan dalam membantu anggota, kesigapan dalam memberikan pelayanan, kejelasan informasi yang diberikan oleh karyawannya (Pariyanti, 2016, p. 888).

Dilihat dari kelima dimensi tersebut yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness*. Pelayanan pada KSPPS MPS dan BMT Berkah mempunyai kesamaan dan perbedaan. Namun apabila dilihat dari aspek *reliability*, KSPPS MPS lebih unggul karena mempunyai produk dan program lain yang dijalanannya dibandingkan dengan BMT Berkah hanya memiliki satu produk saja tidak mempunyai program lain. Kemudian dilihat juga pada aspek *tangible* KSPPS MPS juga lebih unggul karena sudah mempunyai seragam untuk menunjang penampilan karyawan. KSPPS MPS sudah menggunakan sistem komputer untuk proses transaksinya. Sedangkan BMT Berkah yang belum mempunyai seragam dan masih menggunakan sistem manual dalam proses transaksinya. Jadi dapat disimpulkan bahwa KSPPS MPS lebih unggul dalam pelayanan karena dapat memenuhi kelima aspek kualitas pelayanan. Namun jika dilihat dari aspek kualitas pelayanan KSPPS MPS dan BMT Berkah sudah memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggotanya. Seperti penelitian Nugraha juga menunjukkan bahwa dimensi *tangible* dan *reliability* merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli produk pada sebuah perusahaan (Nugraha, 2016, p. 8).

Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila dapat memenuhi kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness*. Lima dimensi tersebut dapat dijadikan landasan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik. Hal ini didukung dengan hasil penelitian Sugiarti, bahwa Dimensi dimensi Compliance, Reliability, Assurance, Tangibility, Responsibility telah menjadi landasaan untuk memberikan layanan yang baik kepada nasabah (Sugiarti & Meilani, 2021). Menurut Selly dalam penelitiannya menjelaskan bahwa, apabila pemberian pelayanan sudah memenuhi semua aspek kualitas

pelayanan maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan tersebut sudah baik sedangkan apabila masih belum memenuhi semua indikator kualitas pelayanan maka masih dikatakan bahwa pelayanan dibawah kata baik (Selly, 2021).

Kualitas pelayanan yang baik yaitu mampu memenuhi kebutuhan para anggotanya sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh anggota. Kualitas pelayanan merupakan suatu konsep layanan yang bisa diandalkan untuk dapat mempertahankan nama perusahaan dari pesaing-pesaingnya (Indah Febriana, 2016, p. 51). KSPPS MPS dan BMT Berkah berkah harus terus memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada anggota. Apabila pelayanan baik maka dapat menumbuhkan minat dan rasa puas anggota kepada lembaga tersebut dan bisa menjadi kunci keberhasilan dalam sebuah lembaga keuangan.

## Kesimpulan

Kualitas pelayanan dilihat dari aspek *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empaty*, dan *responsiveness* menunjukkan bahwa KSPPS MPS sudah dikatakan baik karena sudah memenuhi kelima aspek tersebut. Sedangkan kualitas pelayanan BMT Berkah masih kurang baik karena aspek *reliability* dan *tangible* belum terpenuhi. Jadi dapat disimpulkan bahwa KSPPS MPS lebih ideal dan unggul dalam pelayanan dibandingkan dengan BMT Berkah karena dapat memenuhi kelima aspek kualitas pelayanan. Namun KSPPS MPS dan BMT Berkah sudah memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggotanya. Oleh karena itu, KSPPS MPS dan BMT Berkah harus selalu meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang dimiliki upaya dapat mencapai kualitas pelayanan yang baik.

Keterbatasan yang masih ada dalam studi ini yaitu terkait variabel yang digunakan hanya satu yaitu kualitas pelayanan pada dua lembaga keuangan mikro syariah (LKMS) sehingga harus benar-benar lebih mencermati terkait perbedaan-perbedaan yang dimiliki oleh kedua LKMS tersebut, sehingga lebih mudah untuk dibandingkan. Pengambilan data dalam studi ini menggunakan wawancara sehingga kecukupan data yang diperoleh sangat bergantung pada kesediaan responden dalam menjawab pertanyaan yang diajukan sehingga harus pandai dalam menggali informasi yang diperlukan. Berdasarkan keterbatasan tersebut maka saran yang diajukan untuk peneliti selanjutnya yaitu untuk mencari perbandingan antara dua LKMS sebaiknya menggunakan lebih dari dua variabel sehingga lebih mudah dalam menemukan perbedaan-perbedaan yang ada di kedua LKMS tersebut. Penggunaan teknik wawancara, peneliti harus benar-benar menyiapkan pertanyaan yang sesuai dengan informasi yang dibutuhkan dan peneliti harus pandai berbicara dengan benar dan jelas sehingga untuk memperoleh data menjadi lebih mudah.

## Daftar Pustaka

- Bernik, M. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen: Studi Kasus Gold's GYM Bandung. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, (3).
- Dwi Divayana, K. A., & Rahanatha, G. B. (2018). Studi Komparatif Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bpr. Mertha Sedana Dan Pt. Bpr. Mas Giri Wangi. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(4), 2134.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami Desai Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33-54.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan, dan*

- Loyalitas Pelanggan*). Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Harjuno, P. (2014). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Taman Pintar Yogyakarta*.
- Hikmah. (2018). Analisis komparatif kualitas pelayanan bank syariah dan bank konvensional di kota batam. *Jurnal Akrab Juara*, 3(1), 29–39.
- Indah Febriana, N. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung. *An-Nisbah*, 3(1), 145–168.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Koperasi Syariah di Jawa Timur Melonjak. (2019). Retrieved September 12, 2021, from Liputan Enam website: <https://m.liputan6.com/surabaya/read/4034881/koperasi-syariah-di-jawa-timur-melonjak?>
- Kusumawardani, S. (2017). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Customer Service dan Teller BMT Taruna Sejahtera Kantor Cabang Tuntang. *IAIN Salatiga*, 12.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Volume*, 7(2), 113–125.
- Nugraha, P. A. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Di Ripcurl Kartika Plazza. *Jurnal Jurusan Pendidikan Dan Ekonomi*, 6(1).
- Nurlia. (2018). STRATEGI PELAYANAN DENGAN KONSEP SERVICE EXCELLENT. *Meraja Journal*, 1(2), 17–30.
- Pariyanti, E. (2016). Analisis Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan Karyawan Baitul Mal Wattamwil (BMT) Mitra Jaya Abadi Di Desa Srigading Kecamatan Labuhan Maringgai Lampung Timur. *Jurnal Ilmiah Gema Ekonomi*, 6(2), 883–896. Retrieved from <http://e-jurnal.stieprasetyamandiri.ac.id/index.php/gem/article/view/61>
- Patmala, H. S., & Fatimah, D. C. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di UKM Mart Kartika Widya Utama. *Jurnal Ilmiah MEA*, 5(3).
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Ekonomi & Manajemen*, 18(1), 68–74. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7549>
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3).
- Robyardi, E. (2017). Pengaru Kualitas Pelayanan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 14(1).
- Selly, D. (2021). Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada BNI Syariah Dan BRI Syariah Kota Bengkulu. *IAIN Bengkulu*.
- Sugiarti, D., & Meilani, A. (2021). Dimensi Carter Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum dan Setelah Merger. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(03), 1696–1704.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2016). *Service Management*. Yogyakarta: CV.Andi Offset.
- Widyarini, & Fitriana, S. (2014). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Yaqawiyuu Kec. Jatino, Kab. Klaten. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, VIII(2), 135–155.

Accepted author version posted online 12 April 2022

