

Strategi Optimalisasi Pelayanan BMT Al Hikmah Semesta pada Masa Pandemi

Muhammad Haris^{1*}; Rahma Tri Ristiyanti²; Kharis Fadlullah Hana³

^{1,2,3}Institut Agama Islam Negeri Kudus, Indonesia

*email: har84830@gmail.com

Manuscript History:

Received: 05-02-2022

Accepted: 20-05-2022

Published: 30-06-2022

Abstract

The Covid 19 pandemic has made significant changes and has had a major impact on financial institutions, one of which is BMT. However, BMTs are required to keep maximizing their service even during the pandemic. This study aims to find out how the strategy of BMT is to continue to maximize its services even during the pandemic so that it creates satisfaction for its customers. The method used in this research is descriptive qualitative with data collection through interviews with BMT employees and customers from BMT, regarding improved services during the pandemic. The results of this study indicate that firstly BMT has been able to maximize its services by using the basics and service policies used. secondly customer satisfaction from BMT has been achieved because BMT provides easy service to customers but still provides maximum results. Recommendations from this research are for BMT to maintain good and maximal service and to always improve the quality of its services so that it is much better in the future, customer satisfaction to be maintained and continue to be developed in the future can realize several features that aim to facilitate service by the sophistication of existing technology, but still does not make it difficult for customers.

Keywords: *pandemic; service strategy; customer satisfaction*

Abstrak

Pandemi Covid 19 telah membuat perubahan yang signifikan dan berdampak besar pada badan keuangan salah satunya adalah BMT. Meskipun demikian BMT dituntut agar tetap memaksimalkan pelayanan meskipun pada masa pandemi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi dari BMT agar tetap memaksimalkan pelayanannya meskipun pada masa pandemi sehingga menimbulkan kepuasan pada nasabahnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara dengan pegawai BMT dan nasabah dari BMT, Mengenai pelayanan yang di tingkatkan pada masa pandemi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa. Pertama, BMT sudah mampu memaksimalkan pelayanannya dengan menggunakan dasar-dasar dan kebijakan pelayanan yang digunakan. Kedua, kepuasan nasabah dari BMT telah tercapai karena BMT memberikan pelayanan yang mudah terhadap nasabah namun tetap memberikan hasil yang maksimal. Rekomendasi dari penelitian ini adalah agar BMT tetap menjaga pelayanannya sudah bagus dan maksimal serta agar selalu meningkatkan kualitas pelayanannya agar jauh lebih baik di masa depadan, kepuasan nasabah agar terus terjaga dan terus dikembangkan dimasa yang akan datang dapat mewujudkan beberapa fitur yang bertujuan untuk mempermudah

pelayanan dengan kecanggihan teknologi yang ada, namun tetap tidak membuat nasabah kesulitan

Kata Kunci: *pandemi; strategi pelayanan; kepuasan pelanggan*

PENDAHULUAN

Munculnya wabah Covid19 memunculkan efek yang sangat terasa terhadap ekonomi dunia. Pandemi tergolong tantangan nyata untuk dunia usaha, terlibat di dalamnya industri Baitul Maal wa Tamwil Syariah. BMT Syariah berkontribusi lembaga intermediasi masyarakat yang memiliki dana bersama yang membutuhkan dana digugat untuk dapat melakukan aktivitasnya ditengah ancaman paparan COVID-19. Guna mengatasi penyebaran COVID-19 berbagai kebijakan diberlakukan seperti, *physical distancing*, pemakaian masker hingga Pembatasan sosial berskala besar (PSBB). Pandemi COVID-19 menyebabkan dampak luar biasa kepada ekonomi sehingga menyebabkan perubahan kebijakan di seluruh aspek baik kehidupan, bermasyarakat, pemerintahan, dan lain-lain. Begitu pula perubahan kebijakan pada layanan di BMT Syariah banyak sekali kebijakan layanan di dalamnya. (Sumadi, 2020)

Baitul Maal wa Tamwil terdiri dari dua unsur ,kata yaitu "*Bait*" yaitu rumah dan "*at Tamwil*" yaitu pengembangan harta. Baitul Maal wa Tamwil atau BMT disebut lembaga keuduitan mikro yang bersigat informal yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil untuk menumbuhkembangkan usaha mikro dan kecil agar dapat mengangkat derajat martabat serta membela kepentingan kaum marjinal atau miskin fakir. untuk pendirian BMT berada dibawah asuhan departemen koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah dengan asas kekeluargaan yang dikelola secara bersama-sama dan terbuka. Dampak Covid 19 juga tercermin pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Baitul Maal wat Tamwil (BMT) sebagai Lembaga Keuangan Mikro Prinsip Syariah (LMKS) yang berbadan hukum Koperasi Simpan Pinjam, pembiayaan mandiri berbasis Syariah adalah lembaga yang menyediakan layanan keuangan mikro-regional, melayani masyarakat kelas menengah ke bawah, meningkatkan keterampilan dasar yang dibutuhkan masyarakat untuk mengembangkan bisnis mereka, seperti sumber daya, pendidikan, dan jejaring sosial. (Mohammad Yusuf & Reza Nurul Ichsan, 2021)

Ekonomi Indonesia tumbuh negatif 5,32% pada kuartal kedua, setelah tumbuh sebesar 2,97% pada kuartal pertama, jauh di bawah pertumbuhan 5,02% pada periode yang sama tahun 2019, menurut laporan Badan Pusat Statistik (BPS) Agustus 2020). Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati berharap ekonomi Indonesia tumbuh di Triwulan ke-3 akan menjalani pergerakan negatif 1.1 - 2,9%. Data ini menkode bahwa Indonesia akan bergabung pada jurang kesulitan ekonomi. (Hafizd, 2020)

Sumarni melakukan kajian tentang dampak ekonomi dari pandemi COVID-19 2020. Motivasi penelitian ini adalah bahwa pandemi COVID-19 telah melanda Indonesia dan berdampak pada sektor ekonomi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara kualitatif dampak COVID-19, tantangan yang dihadapi ekonomi dan bisnis Islam di Indonesia. Hasil penelitian ini menyarankan agar ekonomi dan bisnis Syariah dapat berkontribusi kepada masyarakat yang terkena dampak COVID-19 dengan memprioritaskan penerapan maqashid Syariah.(Sumarni, 2020)

Sugiarti dan Meilani membahas hal yang sama dalam studi 2020 mereka. Bagi mereka yang melihat kesulitan ekonomi saat ini, semua upaya difokuskan untuk memungkinkan organisasi bertahan dalam kondisi pasar yang bergejolak dan berbahaya. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mencari cara untuk memahami bagaimana BMT tetap eksis atau tidak sebagai lembaga keuangan mikro berbasis syariah.

Model bisnis adalah deskripsi dasar tentang bagaimana sebuah organisasi menciptakan, memberikan, dan mengungkap nilai yang ada. Model bisnis seperti cetak biru strategis yang akan diimplementasikan di seluruh organisasi, proses, dan sistem. Sebuah model bisnis diperlukan sebagai dasar bagi sebuah organisasi untuk bertahan dan terus eksis. Untuk itu, model bisnis apa yang dapat dikembangkan di masa pandemi COVID-19 dapat memberikan dampak positif yang signifikan bagi perekonomian dan keberlangsungan BMT. (Sugiarti & Meilani, 2021)

Dalam manajemen strategis, BMT telah menciptakan banyak kebijakan seperti sedikit layanan tatap muka nasabah, kebijakan restrukturisasi untuk klien berpengaruh dan penggunaan digital aplikasi. Teori mengenai yang telah disampaikan diatas tentunya sangat penting bagi kelangsungan BMT Syariah. Dampak Covid 19 tentunya sangat berdampak bagi sektor kehidupan dan sektor-sektor yang tidak disebutkan. Masalah ini sesuai dengan kondisi BMT Syariah yang telah di kemukakan oleh Sumarni. Dan terkait layanan yang diberikan ketika masa pandemi juga dilakukan oleh Bank Syariah. hal ini pula berkaitan dengan Teori yang diungkapkan oleh Sugiarti and Meilani. (Mutia & Aswadi, 2017)

Adapun tujuan dari penelitian kami saat ini terkait tema yang kami angkat saat ini. Kami mencoba mengkaji tentang bagaimana strategi BMT AL HILMAH SEMESTA Sidi Gedhe Jepara terkait kebijakan, langkah-langkah, metode dan model kerja, terkait Bank Syariah tersebut. Poin utama kami untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan yang ditetapkan oleh BMT AL HIKMAH SEMESTA sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap nasabahnya di masa pandemi.

KAJIAN PUSTAKA

1. Baitul Maal wa Tamwil (BMT)

Kualitas layanan sangat penting, dan semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, maka kepuasan pelanggan akan semakin tinggi. Menciptakan layanan yang loyal adalah inti dari setiap bisnis, dan keunggulan serta kualitas layanan yang konsisten meningkatkan kepuasan pelanggan dan membawa berbagai manfaat. (P. Kotler & Keller, 2008)

Identitas paling mendasar BMT sebagai lembaga keuangan mikro Syariah adalah identitas Islamnya, yang bertujuan untuk membantu mengentaskan kemiskinan dan membebaskan masyarakat dari riba, dan diharapkan keberadaannya akan terus berlanjut. BMT adalah pelaku ekonomi yang lahir dan beroperasinya berdasarkan akad yang menyangkut ilmu ekonomi syariah. Untuk mendorong pemberdayaan masyarakat, khususnya masyarakat berpenghasilan rendah dan menengah serta Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), diperlukan dukungan penuh dari lembaga keuangan (LKM). Dasar hukum praktik BMT adalah UU No. 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan

Mikro (UU 1/2013). Yang berbunyi “*Lembaga Keuangan Mikro yang selanjutnya disingkat LKM adalah lembaga keuangan yang khusus didirikan untuk memberikan jasa pengembangan usaha dan pemberdayaan masyarakat, baik melalui pinjaman atau pembiayaan dalam usaha skala mikro kepada anggota dan masyarakat, pengelolaan simpanan, maupun pemberian jasa konsultasi pengembangan usaha yang tidak semata-mata mencari keuntungan*”. (Andespa, 2016)

2. Pelayanan BMT di masa Pandemi

Menurut Philip Kotler Kepuasan pelanggan adalah hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Philip Kotler mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja dan hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. (A. B. P. Kotler, 2014)

Upaya peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh BMT harus berorientasi pasar atau community-oriented bagi pengguna layanan perbankan. Menurut Othman dan Owen tentang pentingnya kualitas layanan perbankan syariah :

- a. Pertama, produk dan Layanan Lembaga keuangan syariah harus diterima oleh konsumen sebagai produk dan layanan yang berkualitas tinggi. Allah senang melihat pekerjaan dilakukan pada tingkat Itqan yang berarti menyambut dan memberikan hasil terbaik atau segala sesuatu dilakukan dengan kualitas tinggi.
- b. Penggunaan kualitas layanan pada lembaga keuangan syariah menjadi penting karena terkait dengan biaya, keuntungan, kepuasan pelanggan, memori konsumen dan kata-kata positif di mulut konsumen. (Radman et al., 2012)

Wabah virus corona 2019-2020 menjadi darurat kesehatan masyarakat internasional pada 30 Januari 2020, dan pandemi berlanjut. Saat ini di tahun 2020 perkembangan penyebaran virus ini sangat penting karena telah menyebar secara global dan dampaknya dirasakan di semua negara termasuk Indonesia. (Khalid, 2019)

COVID-19, telah melakukan perubahan kebijakan yang signifikan, termasuk bank syariah dan lembaga keuangan syariah non-perbankan. Badan Layanan Keuangan Syariah menawarkan layanan yang dapat diverifikasi, yaitu layanan offline yang ditawarkan secara online di tempat. Seperti yang kita ketahui, tentu ada banyak batasan antar pandemi. Sistem perbankan dengan teknologi digital dapat berperan penting bagi bank sebagai perantara keuangan dan penyedia jasa keuangan, dan secara eksternal sebagai penasihat keuangan bagi kliennya. (Savitri Dewi, 2019)

Di masa pandemi, layanan lembaga keuangan syariah dan bank syariah menghadapi dua kondisi sekaligus: peluang dan tantangan.

- a. Peluang adalah lembaga keuangan syariah dan bank syariah memiliki peluang untuk mengembangkan bakat kreatif dan inovatif. Selain itu, penawaran khusus yang dirancang berdasarkan syariat Islam mudah diterima oleh masyarakat, khususnya umat Islam. Teknologi digital ini juga mendorong kerja sama dan daya saing yang baik antara lembaga keuangan Islam dan lembaga keuangan tradisional.

- b. Tantangan ekonomi syariah, baik melalui kewirausahaan syariah, bank syariah maupun BMT, bagaimana melibatkan konsumen/masyarakat dalam menjalankan kegiatan ekonomi syariah. Tantangan ekonomi syariah lainnya adalah pengusaha syariah harus mampu menunjukkan bahwa kegiatan ekonomi yang dilakukan sesuai dengan transaksi yang dilakukan. Oleh karena itu, kualitas barang sangat penting agar konsumen muslim tidak merasa tertipu atau kecewa. Hal ini sangat penting dalam ekonomi digital ini, karena bentuk fisik produk bersifat langsung dan konkrit, serta pembeli/konsumen tidak dapat melihat dan mengetahuinya.

Salah satu tujuan utama dari perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini perbankan adalah untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian seorang pelanggan terhadap apa yang diharapkan dari pembelian dan konsumsi suatu produk/jasa. Harapan tersebut kemudian dibandingkan dengan kinerja yang diperoleh dari konsumsi produk/jasa tersebut. Indonesia sebagai salah satu negara yang terkena dampak

- a. Peluang adalah lembaga keuangan syariah dan bank syariah memiliki peluang untuk mengembangkan bakat kreatif dan inovatif. Selain itu, penawaran khusus yang dirancang berdasarkan syariat Islam mudah diterima oleh masyarakat, khususnya umat Islam. Teknologi digital ini juga mendorong kerja sama dan daya saing yang baik antara lembaga keuangan Islam dan lembaga keuangan tradisional. (Wijiharta, 2010)
- b. Tantangan ekonomi syariah, baik melalui kewirausahaan syariah, bank syariah maupun BMT, bagaimana melibatkan konsumen/masyarakat dalam menjalankan kegiatan ekonomi syariah. Tantangan ekonomi syariah lainnya adalah pengusaha syariah harus mampu menunjukkan bahwa kegiatan ekonomi yang dilakukan sesuai dengan transaksi yang dilakukan. Oleh karena itu, kualitas barang sangat penting agar konsumen muslim tidak merasa tertipu atau kecewa. Hal ini sangat penting dalam ekonomi digital ini, karena bentuk fisik produk bersifat langsung dan konkrit, serta pembeli/konsumen tidak dapat melihat dan mengetahuinya. (Tahliani, 2020)

Salah satu tujuan utama dari perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini perbankan adalah untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian seorang pelanggan terhadap apa yang diharapkan dari pembelian dan konsumsi suatu produk/jasa. Harapan tersebut kemudian dibandingkan dengan kinerja yang diperoleh dari konsumsi produk/jasa tersebut. Indonesia sebagai salah satu negara yang terkena dampak. (Mahdatika & Shofawati, 2022)

3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan konsumen adalah suatu keadaan yang ditunjukkan ketika konsumen menemukan bahwa kebutuhan dan keinginannya memenuhi harapannya dan terpenuhi sepenuhnya. Tingkat kepuasan pelanggan disebabkan oleh perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan yang terpenuhi. (Cahyawati, 2017)

Kepuasan nasabah merupakan hal terpenting yang tidak boleh diabaikan oleh sebuah perusahaan jasa perbankan, dan kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas. Kepuasan konsumen tergantung pada kualitas produk dan layanan kami. Ada dua faktor kunci yang berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan dengan layanan: harapan konsumen untuk layanan dan persepsi konsumen tentang kualitas layanan. Pelanggan selalu menghargai layanan yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan atau inginkan. Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana Anda dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan Anda, dan sebagai hasilnya, Anda dapat melakukan pembelian berulang dan mempertahankan loyalitas. Faktor terpenting dalam menciptakan kepuasan pelanggan adalah kinerja dan kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi. (Akmalia, 2013)

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif untuk menjelaskan strategi optimalisasi layanan perbankan syariah di masa pandemi BMT AL HIKMAH SEMESTA Sidigedhe Jepara. Dalam survei ini, kami mengamati lokasi secara langsung. Uraian tersebut menjelaskan secara lebih rinci masalah-masalah yang muncul dalam fokus penelitian. Jenis survei ini sangat cocok digunakan dalam survei ini karena berfokus secara langsung, intensif dan mendetail pada satu peristiwa, implementasi layanan perbankan syariah. Peneliti merupakan alat yang penting dalam pengumpulan data dan memerlukan kehadiran peneliti untuk menjalin hubungan baik dengan informan agar memungkinkan proses penelitian yang terfokus dan mendalam. (Sugiyono, 2013)

1. Setting Lokasi Penelitian

Survey dilakukan di BMT ALHIMAH SEMETA di Desa Sidigede Kecamatan Karinyamatan Kabupaten Jepara. Selain BMT AL HIMAH, kami juga akan melakukan wawancara dengan tiga pelanggan untuk mengukur kualitas kepuasan pelanggan terhadap layanan tersebut sebagai bahan penelitian.

2. Sumber Data

Sumber data merupakan faktor yang sangat penting dalam penelitian karena berkaitan dengan kualitas dan hasil penelitian. Oleh karena itu, metode pengumpulan data mempertimbangkan sumber data. Sumber data terdiri dari sumber data primer. (Silvi, 2021) Data primer: Pada penelitian ini data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan karyawan BMT AL HIKMAH serta dengan tiga orang yang menjadi nasabah BMT AL HIKMAH SEMESTA.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang kami lakukan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Dimana observasi tersebut merupakan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti secara langsung dilapangan. Wawancara yang dilakukan mengenai ketertrikan

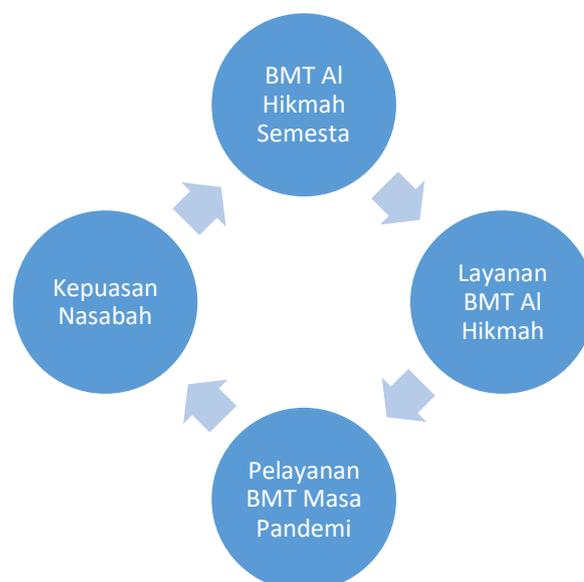
masyarakat dalam pelayanan BMT AL HIMAH. dokumentasi dilakukan berupa foto saat observasi dan wawancara di lapangan.

Nantinya pada teknik analisis data. Teknik analisis data merupakan kegiatan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan menyimpulkan hasil penelitian. Dalam mengumpulkan data di lapangan berkaitan dengan teknik menggali data, dan berkaitan dengan sumber data maupun jenis data, yang sudah dijelaskan sebelumnya. Sumber data utama (primer) pada penelitian ini akan dicatat oleh peneliti melalui tulisan atau melalui rekaman suara atau video, dan pengambilan gambar. Sedangkan sumber data tambahan diperoleh melalui kajian pustaka seperti buku dan jurnal ilmiah. Setelah data didapat kemudian peneliti melakukan reduksi data, yaitu upaya memilah-milah data hasil wawancara dalam satuan konsep tertentu. Hasil reduksi data tersebut kemudian diolah dan selanjutnya peneliti memaparkan serta menarik kesimpulan supaya data lebih mudah dipahami.

4. Uji Keabsahan Data

Penelitian perlu dilakukan uji validasi data. Uji validasi data yang dilakukan peneliti didasari pada reliabilitas atau biasa disebut uji reliabilitas. Ini termasuk 1) perpanjangan pengamatan yaitu peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan guna memeriksa kembali kebenaran data yang ada di lapangan. 2) Peningkatan keberlanjutan. Mengamati lebih cermat dan terus menerus, berupa konfirmasi ulang apakah data yang ditemukan sudah benar. 3) Triangulasi, yaitu peneliti mengkonfirmasi hasil dengan sumber, metode, atau teori yang berbeda. 4) Verifikasi diskusi, 5) Analisis kasus negatif, yaitu peneliti mencari data yang berbeda atau tidak sesuai dengan data yang ditemukan, menggunakan data yang ditemukan untuk memeriksa keakuratan, dan hasil penelitian. Meningkatkan reliabilitas. 6) Menggunakan bahan referensi, eksemplar pendukung, untuk mengotentikasi data yang ditemukan oleh peneliti. Yang terakhir adalah 7) verifikasi anggota. Ini adalah proses validasi data dalam sumber data dengan tujuan menjaga konsistensi dengan informasi yang diperoleh. Ditujukan oleh sumber data atau informan.

5. Kerangka Berfikir



6. Teknik Penulisan Referensi

Untuk teknik penulisan referensinya kami menggunakan Mendeley.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

a. Pelayanan BMT Al Hikmah Semesta

Peneliti sudah melakukan wawancara ke BMT Al Hikmah Semesta Sidigedhe, Guwasobokerto, Kec. Welahan, Kabupaten Jepara. Wawancara dengan Bapak Ibnu Taimima selaku Marketing dari BMT tersebut. Informan kami anggap layak karena informan objektif dan mempunyai pengetahuan terkait dengan tema yang sedang kami teliti.

BMT AL-Hikmah Semesta merupakan salah satu perusahaan yang tersebar di jepara dimana perusahaan tersebut mempunyai hak milik sendiri sehingga nasabah tidak perlu khawatir akan perusahaan kami, dimana BMT ini dapat di percaya atas validasi perusahaanya.

BMT Al Hikmah Semesta didirikan pada tanggal 10 November 1996 dengan nomor badan usaha 08/BH/KDK.11-12/VII/1998. BMT memiliki visi menjadi lembaga keuangan nasional yang islami, profesional dan anggota tersukses. Dan tujuan didirikannya BMT AlHikmah Semesta adalah :

- 1) Terwujudnya budaya kerja yang islami.
- 2) Realisasi lembaga keuangan non riba
- 3) Meningkatkan kesejahteraan anggota
- 4) Mendorong pertumbuhan usaha mikro.

Hasil wawancara kami dengan Bapak Ibnu Taimima terkait tema penelitian kami yaitu strategi optimalisasi pelayanan di BMT Al Hikmah di masa pandemi. Pak Ibnu Taimima menjelaskan bahwa awal-awal adanya pandemi sangat mempersulit Bergeraknya dan berkembangnya BMT Al Hikmah Semesta, hal ini mengingat adanya pembatasan sosial. Seperti yang sudah diterbitkan pemerintah dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar.

Selain itu pembatasan terkait pematasan sosial juga telah diterbitkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman PSBB Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19. Hal tersebut sekali lagi membuat ruang gerak masyarakat menjadi terhambat, semua masih bisa berjalan namun memang sangat terbatas dan harus mematuhi protokol kesehatan.

Informan menjelaskan pula untuk kinerja di BMT Al Hikmah Semesta sendiri tetap berjalan seperti biasanya, hal ini dikarenakan daerah BMT masih cenderung daerah zona hijau di wilayah Jepara mengenai hal pelayanan yang di berikan pada masa pandemi sekarang sama dengan pelayanan yang dilakukan sebelum pademi covid-19 dimana BMT AL-Hikmah Semesta selalu memberikan pelayanan yang maksimal terhadap nasabah atas segala permasalahan yang ada sesuai prosedur yang ada, maksudnya segala masalah pembiayaan yang mempunyai masalah akan dibantu untuk menyelesaikan dengan beberapa

solusi yang kita berikan kepada nasabah agar masalah dapat di selesaikan, akan tetapi dengan adanya covid-19 saat ini adabeberapa kenadala yang terdapat salah satunya menurunnya tingkat nasbah, dengan ini perusahaan melakukan plyaan prima terhadap para nasabah dengan tujuan agar terjadi peningkatan nasabah pada masa covid-19 sekarang.

BMT AL-Hikmah Semesta sudah zona hijau pada awal pandemi, dan pada waktu zona merah pun masih bisa berjalan seperti biasa walaupun terhambat karena Covid-19. Berjalan dengan menggunakan tata cara, pedoman, dan mematuhi protokol keshatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Adapun cara atau protokol keshatan tersebut sesuai yang sudah lumprah dilakukan, protokol tersebut antara lain yaitu :

- 1) Memakai masker
- 2) Menjaga jarak
- 3) Mencuci tangan

Informan menjelaskan bahwa protokol tersebut betul-betul kami terapkan di BMT Al Hikmah Semesta sebagai syarat berlangsungnya BMT selama masa pndemi Covid-19. Hal tersebut telah sesuai dengan Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penerapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Corona Virus Disease (Covid-19). Disamping itu Informan juga menjelaskan bahwa di BMT Al Hikmah juga melakukan pengecekan suhu setiap nasabah dan karyawannya masuk ke BMT. Hal tersebut dilakukan untuk menjaga kesehatan sekaligus sebagai salah satu langkah dalam mencegah penyebaran pebularan Covid-19.

Informan(Pak Ibnu Taimima) juga menegaskan selain dari aspek Undang-Undang dalam pengoptimalisasi pelayanan, faktor lain yang diperlukan adalah memaksimalkan skill pegawai. Sebagai syarat khusus sebagai seorang yang ingin bekerja di BMT Al Hikmah Semesta. Sebelum diterima di BMT Al Hikmah semesta calon pegawai akan diseleksi terlebih dahulu, di BMT tersebut mempunyai syarat pegawai nya harus pandai softskill, persuasif, memiliki kecakapan dalam berkomunikasi, serta dapat memahami kebutuhan customer. Dengan kualitas pegawai yang baik akan membuat atau menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Pegawai harus dapat betul-betul memahami apa yang diperlukan dan apa keluh kesah dari customernya, dengan demikian pegawai di BMT Al Hikmah Semesta dapat memberikan solusi atau jalan keluar kepada nasabahnya. Dengan berjalannya prinsip demikian membuat kedekatan nasabah dengan BMT semakin baik sehingga menimbulkan dampak positif yakni nasabah akan semakin betah dan nyaman kepada BMT. Dengan hal itu maka tercapailah kualitas pelayanan yang optimal.

Hal tersebut tentu bukan hanya sebatas penalaran semata namun ada suatu dasar hukum yang melandasinya. Yaitu dalam rangka untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik maka pemerintah menerbitkn UU No.25/2009 Tentang Pelayanan Publik.

b. Kualitas Kepuasan Pelanggan

Peneliti sudah melakukan wawancara ke 3 (tiga) nasabah dari BMT Al Hikmah Semesta Sidigedhe. Nasabah yang kami jadikan informan adalah :

- 1) Windah Hamidah: Beliau adalah Mahasiswa, ia mempunyai simpanan Qurban di BMT tersebut
- 2) Ulul Ilmi Hidayati: Profesi Guru Bimbel di Bimbel Ceria Mayong, beliau mempunyai tabungan Haji dan Umroh untuk keberangkatannya Umroh di masa mendatang.
- 3) Bapak Rukhani: Profesi Kepala Sekolah di SDN 02 Pancur Mayong Jepara. Beliau menabung untuk memehuni keinginannya berhaji dan umroh lewat simpanan haji dan umroh di BMT Al Hikmah Semesta.

Dari ketiga informan yang kami pilih kami anggap layak, karena informan adalah nasabah dari BMT Al Hikmah Semesta yang kami temui saat wawancara disana. Dan kami melakukan dan meminta bantuan informan agar kami bersedia kami wawancarai. Informan layak karena mempunyai urusan terkait BMT Al Hikmah Semesta dan mampu memberikan informasi secara objektif sesuai apa yang mereka ketahui tentang BMT Al Hikmah Semesta Sidigedhe Jepara.

Hasil dari wawancara yang telah kita lakukan kepada 3 nasabah BMT Al Hikmah Semesta Sidigedhe Jepara, mengenai pelayanan yang telah di berikan sudah sesuai dengan prosedur selain itu juga pelayanan yang cepat dan memudahkan dalam memperoleh informasi, dan fasilitas yang memadai seperti ruang tunggu yang nyaman, penampilan pegawai profesional pengetahuan pegawai, tangap dalam mengatasi keluhan nasabah, kesiapan melayani nasabah, aman dalam melakukan segala transaksi serta pelayanan tidak melihat setatus nasabah sehingga nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang ada, serta ketrampilan yang ada juga salah satu kunci kualitas BMT.

Bapak Rukhani memberikan tanggapan bahwa pegawai di BMT Al Hikmah Semesta sangat baik, rapi, bersih dan berpakaian baik serta tidak berlebihan dengan SOP yang berlaku pada umumnya. Hal itu sesuai dengan yang dikemukakan oleh Ibu Ulul Ilmi dan Windah Hamidah beliau berucap hal yang sejalan dengan yang diungkapkan Bapak Rukhani. Namun Saudari Windah Hamidah menambahi bahwa beliau kerap kali menjumpai penampilan yang sedikit tidak rapi atau kurang rapi pada pegawai BMT Al Hikmah Semesta ketika sudah siang dan sore hari.

Ibu Ulul Ilmi Hidayati menjelaskan bahwa sepengalaman beliau terhadap pelayanan Customer Servis di BMT Al Hikmah Semesta sangat bagus, CS mampu memahami apa kebutuhan dari customer. Menurutnya Customer Servis mampu memberikan solusi terhadap masalah dari customer. Bapak Rukhani dan Saudari Windah pun setuju dengan hal itu, Windah juga menambahkan bahwa walaupun ia masih seorang mahasiswi namun pelayanan customer servis sangat baik dan tidak membeda-bedakan nasabahnya.

Saudari Windah hamidah memberi tanggapan bahwa pelayanan pegawai di BMT sangat memuaskan, pegawai bersikap sopan dan ramah terhadap nasabahnya. Hal itu

sejalan dengan yang disampaikan Bapak Rukhani saat peneliti melakukan wawancara dengan beliau, bahkan ketikan peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Ulul Ilmi beliau sangat simpati terhadap pelayana di BMT Al Hikmah saking bagusnya kata beliau. Ibu Ulul Ilmi juga menambahkan bahwa beliau sangat senang.

Dan untuk terkait keamanan tabungan, simpanan di BMT Al Hikmah Semesta sangatlah bagus. Jika di Bank atau di tempat yang lain kadang terjadi kehilangan uang, saldo di curi, saldo hilang, dll. Informan menyatakan belum pernah, bahkan Bapak Rukhani menambahkan bahwa sangatlah aman, oleh kaeran itu beliau rutin menyimpan uang di BMT Al Hikmah semesta. Begitupun hasil wawancara dengan informan Ulul Ilmi dan Windah Hamidah, mereka rutin. Namun Winda mengaku belum sering bahkan masih jarang sekali karena dia masih seorang mahasiswi yang sumber pendapatannya baru dari orang tua saja sehingga masih jarang menyimpan uang disana.

Hasil penelitian dari wawancara ketika informan tersebut mengenai kecepatan dan ketanggapan pegawai di BMT Al Hikmah semesta sangat baik, pegawai mampu merespon dengan cepat, memberikan tanggapan dengan cepat, sehingga mebuat nasabah senang. Dari hal ini tentu kami simpulkan bahwa nasabah di BMT Al Hikmah semesta sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diterapkan oleh BMT Al Hikmah semesta.

2. Pembahasan

BMT Al Hikmah Semesta merupakan salah satu lembaga keuangan yang berpedoman syariah yang sekarang sudah dapat berperan dengan beberapa kondisi pasar yg sedang maju untuk lebih berkembang saat ini dari beberapa sudut, Dimana perkembangannya bisa dilihat dari kualitas dalam melayani serta bertransaksi dengan menggunakan beberapa teknologi yang sudah maju untuk saat ini. Ada beberapa kendala yg terjadinya dampak covid-19 yg mensugesti pertumbuhan ekonomi pada saat ini termasuk kebijakan pembatasan Sosial Skala besar yang mempengaruhi aktivitas nasabah dalam bertransaksi pada BMT. Pertumbuhan ekonomi yg melambat, mengakibatkan penyaluran pembiayaan mengalami penurunan yang signifikan, dikarenakan dana tadi dialihkan untuk penanganan covid-19.

Tindakan langsung harus diambil oleh BMT untuk menjamin kelangsungan hidup di era modern saat ini, salah satunya dengan meningkatkan dan menjangkau nasabah yang semakin dinamis di era digital. Oleh karena itu BMT harus dapat berperan juga dalam era digital saat ini salah satunya dngan melalui inovasi penggunaan teknologi informasi yang mengarahkan BMT dalam suatu era baru menuju digitalisasi BMT yang memanfaatkan teknologi digital, salah satunya dengan memunculkan layanan layan seperti mengembangkan situs secara online yang dapat di akses para nasabah dalam beberapa pelyana seperti mengenal lebih jauh tentang BMT atau sebagai jembatan dalm pelayanan terhadap nasabah. Persaingan yang semakin tinggi di industri jasa keuangan, mendorong BMT Al Hikmah Semesta untuk terus berinovasi yang bertujuan untuk mempebaiki kualitas terhadap nasabah dengan lebih baik lagi. (Ritonga & Dalimunte, 2022)

Masalah Covid-19 memberikan dampak sangat buruk terhadap aktivitas yang di lakukan oleh masyarakat, antara lain adalah dampak dalam kegiatan perekonomian di lembaga

keuangan. Kegiatan perekonomian merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat dengan tujuan memenuhi kebutuhan sehari-hari. Kegiatan ekonomi juga dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan seseorang untuk dapat mencapai suatu kesejahteraan dan kelayakan dalam hidup. BMT merupakan salah satu yang berperan pada masalah penyaluran pembiayaan terhadap masyarakat, kegiatan ini perlu adanya dorongan dari beberapa pihak, perlunya jaringan pengaman sosial bagi anggota BMT pada masa Covid-19 saat ini agar segala hambatan masih dapat terakses. Selain BMT terdapat juga masyarakat yang juga terkena dampak Covid-19. Pandemi saat ini menimbulkan beberapa dampak salah satunya pembatasan aktivitas masyarakat, sehingga mengakibatkan perekonomian macet atau menurun atas penghasilan yang mereka dapatkan terlebih kepada masyarakat yang menengah kebawah. Dengan demikian pemerintah harus turun tangan akan masalah pandemi ini dengan tujuan untuk menanggulangi penyebaran COVID-19. Kegiatan yang dilakukan harus bersifat positif serta dapat menjadi jembatan pada masa pandemi saat ini, penanggulangan dampak sosial dan ekonomi akibat pandemi ini. Pelaksanaan berbagai kebijakan ini perlu dipantau dan dievaluasi untuk mengetahui efektivitasnya pada masa pandemi saat ini.

Faktanya adanya pandemi Covid-19 berdampak terhadap terbatasnya akses ekonomi dan lapangan pekerjaan memberikan dampak langsung terhadap masyarakat secara menyeluruh, dimana pada saat pandemi yang sulit seperti ini, besar kemungkinan masyarakat berhutang kepada rentenir, akan tetapi sikap seperti ini sangat tidak dianjurkan pada masyarakat, dikarenakan tingginya tingkat bunga, sehingga menjadikan masalah baru pada masyarakat di tengah pandemi saat ini. Seharusnya BMT dapat hadir dan tampil di kalangan masyarakat di tengah pandemi saat ini, dengan harapan untuk meminimalisir masyarakat yang semakin terpuruk dalam perekonomiannya. Karena dengan berhutang terhadap rentenir kita tidak terus menerus menjamin akan keuntungan dalam berhutang kepada rentenir karena hanya sementara kebutuhan dapat terpenuhi, akan tetapi bunga yang begitu tinggi tidak lah bagus bagi kita pada masa pandemi sekarang dikarenakan perekonomian yang sedang buruk saat ini. Di tengah kondisi ini untuk mencegah dan menghindari kondisi masyarakat yang semakin terpuruk. Selain itu tekanan masalah pajak yang juga menjadi masalah bagi masyarakat untuk membayar perbulannya sehingga menjadi suatu masalah yang baru, selain terbatasnya aktivitas atau pekerjaan yang masyarakat lakukan pada masa Covid-19 saat ini, terjadinya pembatasan aktivitas pada masyarakat dapat mempengaruhi pendapatan yang diterima oleh para pekerja, sehingga kebutuhan masyarakat tidak dapat terpenuhi semuanya. Selain itu di beberapa desa menurunkan surat dari kepala desa terkait dengan larangan penagihan segala angsuran, cicilan dan penutupan beberapa tempat yang banyak dikunjungi oleh masyarakat seperti pasar, toko dll. Dengan adanya penutupan beberapa tempat yang diwajibkan untuk ditutup pendapatan menurun secara drastis, selain itu adanya kegiatan sosial distancing menyulitkan beberapa pihak antar lain yaitu BMT dimana perusahaan susah mendapatkan akses perkembangan nasabah dan juga penarikan biaya lainya seperti angsuran. Kondisi saat ini juga berdampak buruk terhadap pemerintah. Dengan adanya masalah pandemi ini BMT harus pandai dalam mengatur strategi agar pembiayaan tetap berjalan dan nasabah tidak kabur-kaburan, dengan

adanya New Normal sekarang masyarakat dapat sedikit melakukan aktivitas dengan kondisi saat ini sudah menjadikan sedikit celah untuk memperbaiki kinerja dan pemasaran terhadap masyarakat sehingga perekonomian segera membaik kembali setabil seperti tahun-tahun sebelumnya, sehingga kesejahteraan masyarakat didapatkan kembali.

KESIMPULAN

Pandemi Covid 19 telah membuat perubahan yang signifikan dan berdampak besar pada badan keuangan salah satunya adalah BMT. Meskipun demikian BMT dituntut agar tetap memaksimalkan pelayanan meskipun pada masa pandemi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi dari BMT agar tetap memaksimalkan pelayanannya meskipun pada masa pandemi sehingga menimbulkan kepuasan pada nasabahnya. Mengenai pelayanan yang di tingkatkan pada masa pandemi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa.

Pertama BMT Al Hikmah Semesta sudah mampu memaksimalkan pelayanannya dengan menggunakan dasar-dasar dan kebijakan pelayanan yang digunakan. Kedua, kepuasan nasabah dari BMT telah tercapai karena BMT memberikan pelayanan yang mudah terhadap nasabah namun tetap memberikan hasil yang maksimal.

Rekomendasi dari penelitian ini adalah agar BMT tetap menjaga pelayanannya sudah bagus dan maksimal serta agar selalu meningkatkan kualitas pelayanannya agar jauh lebih baik di masa depan, kepuasan nasabah agar terus terjaga dan terus dikembangkan dimasa yang akan datang dapat mewujudkan beberapa fitur yang bertujuan untuk mempermudah pelayanan dengan kecanggihan teknologi yang ada, namun tetap tidak membuat nasabah kesulitan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmalia, I. (2013). Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang. *Manajemen Bisnis*, 2(1), 69–80. <https://doi.org/10.22219/jmb.v2i1.1485>
- Andespa, R. (2016). Strategi Pelayanan Bank Konvensional dan Bank Syariah Prioritas Pelayanan Fisik Dan Empati. *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan*, 1(2), 143–159.
- Cahyawati, L. R. (2017). Implementasi Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Kejuruan. *Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 2(1), 67–74.
- Hafizd, J. Z. (2020). Peran Bank Syariah Mandiri (Bsm) Bagi Perekonomian Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19. *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, 5(2), 138. <https://doi.org/10.24235/jm.v5i2.7402>
- Khalid, M. I. M. I. (2019). *Implementasi new wave strategy pada produk deposito di Bank Bri Syariah kantor cabang Malang*. <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/22520%0Ahttp://etheses.uin-malang.ac.id/22520/1/15540085.pdf>
- Kotler, A. B. P. (2014). Konsep Kepuasan Philip Kotler. *Konsep Kepuasan Philip Kotler*, 29–42.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Philip_Kotler_Manajemen_Pemasaran_Edisi.pdf* (p. 19).

<http://docplayer.info/31435130-Bab-iii-landasan-teori-membeli-untuk-mewujudkan-kepuasan-konsumen-maka-perusahaan-harus.html>

- Mahdatika, I. C., & Shofawati, A. (2022). Pengaruh Manajemen GAP, Modal, Likuiditas, Risiko Pembiayaan, Tingkat Efisiensi dan Ukuran Bank (Size) terhadap Net Interest Margin pada Bank Syariah Mandiri, Bank BRI Syariah dan Bank BNI Syariah Tahun 2015-2019. *Islamic Banking : Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 7(2), 315–332. <https://doi.org/10.36908/isbank.v7i2.304>
- Mohammad Yusuf, & Reza Nurul Ichsan. (2021). Analysis of Banking Performance in The Aftermath of The Merger of Bank Syariah Indonesia in Covid 19. *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(2), 472–478. <https://doi.org/10.46729/ijstm.v2i2.182>
- Mutia, R., & Aswadi, K. (2017). Hakikat Fungsi Intermediasi Perbankan Syariah: Studi Kasus Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Publik Indonesia*, 4(2), 118–135.
- Radman, A., Othman, M., & Owen, H. L. (2012). Managing and Measuring Customer Service Quality in Islamic Banks: A Study of the Kuwait Finance House. *Islamic Perspectives on Wealth Creation*, 3(1), 69–83. <https://doi.org/10.3366/edinburgh/9780748621002.003.0005>
- Ritonga, I. L., & Dalimunte, A. A. (2022). Efisiensi Penerapan Fintech dan Digitalisasi dalam Memaksimalkan Market Share Perbankan Syariah Pada Masa Pandemi Covid 19. *ALEXANDRIA (Journal of Economics, Business, & Entrepreneurship)*, 3(1), 9–13. <https://doi.org/10.29303/alexandria.v3i1.173>
- Savitri Dewi, L. (2019). Kajian Layanan Perbankan Syariah Dalam Menciptakan Kepuasan Nasabah Penyimpan Dalam Upaya Mengoptimalkan Kondisi Likuiditas. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(2), 103–114. <https://doi.org/10.32670/coopetition.v9i2.18>
- Silvi, R. L. (2021). Peran Kewirausahaan Dan E-Commerce Dalam Perkembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Umkem) Di Desa Bumijawa. 1–10. <http://eprints.poltektegal.ac.id/776/>
- 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. <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jiedoi:http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i3.3660>
- Sugiyono. (2013). *Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian*. 33–40.
- Sumadi, S. (2020). Menakar Dampak Fenomena Pandemi Covid-19 Terhadap Perbankan Syariah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 1, 145. <https://doi.org/10.30595/jhes.v0i1.8761>
- Sumarni, Y. (2020). Pandemi Covid 19: Tantangan Ekonomi dan Bisnis. *Al-Intaj Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 2(1), 46–58. <https://ejournal.iainbengkulu.ac.id/index.php/Al-Intaj/article/viewFile/3358/2666>
- Tahliani, H. (2020). Tantangan perbankan Syariah Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Madani Syariah*, 3(2), 92–113. [file:///D:/zinggris literatur/TANTANGAN PERBANKAN SYARIAH.pdf](file:///D:/zinggris%20literatur/TANTANGAN%20PERBANKAN%20SYARIAH.pdf)

Wijiharta. (2010). Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Di Yogyakarta Bagi Nasabah Ganda Menggunakan “Carter” Model. *Jurnal Bisnis: Teori Dan Implementasi*, 1(1), 90–107. www.e-syariah.com,