

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Lembaga keuangan (Financial Institution) adalah suatu perusahaan yang usahanya bergerak di bidang jasa keuangan. Artinya kegiatan yang dilakukan oleh lembaga ini akan selalu berkaitan dengan bidang keuangan, apakah penghimpunan dana, menyalurkan, dan/atau jasa-jasa keuangan lainnya. Dalam dunia bisnis, lembaga keuangan intermediasi (Financial Intermediary) di antara para pemilik modal dengan pihak lain yang membutuhkannya.<sup>1</sup>

Setiap orang yang mendirikan suatu usaha tentu mengizinkan usahanya dapat hidup terus menerus tanpa dibatasi oleh waktu. Hal ini merupakan salah satu tujuan didirikannya suatu perusahaan. Dapat hidup terus-menerus artinya dapat terus beroperasi, berkembang menikmati laba dan panjang umur. Semakin panjang umur suatu perusahaan, semakin baik. Dalam praktiknya kehidupan suatu usaha beragam, mulai dari yang berumur panjang sekali hingga ratusan tahun (untuk beberapa generasi) sampai yang hanya

---

<sup>1</sup> Burhanuddin S, *aspek hukum lembaga keuangan syariah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010, hlm 1

hidup beberapa tahun saja. Bahkan tidak sedikit perusahaan yang sudah mati sebelum beranjak dewasa.

Agar suatu perusahaan panjang umur, perlu dicarikan resep untuk mengatasinya. Resepnya adalah terus ditingkatkan omzet penjualannya atau jumlah pelanggannya (nasabah) karena dengan hanya meningkatkan omzet penjualan, atau dengan jumlah pelanggan, tujuan dapat tercapai. Meningkatkan jumlah omzet penjualan pada akhirnya akan dapat pula meningkatkan laba perusahaan. Peningkatan laba penting bagi usaha dalam rangka terus dapat beroperasi dan berekspansi lebih luas lagi sehingga mampu mempertahankan hidupnya. Tentu saja laba yang diinginkan harus sesuai dengan target yang telah ditentukan setiap periodenya.

Banyak cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam rangka meningkatkan omzet penjualannya atau pelanggannya. Misalnya dengan memberikan pelayanan yang paling optimal, meningkatkan kualitas produk, menentukan harga yang sesuai dengan selera pasar, meningkatkan promosi penjualan, terus dengan mengembangkan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggannya atau dengan cara lainnya. Semua yang dilakukan ini harus dengan standar di atas pesaing karena jika pesaing melakukan hal yang lebih

baik dari perusahaan kita, kemungkinan usaha kita akan menjadi sia-sia. Ingat pesaing tidak pernah tidur dan selalu mencari celah untuk mengambil pelanggan lainnya.

Semua upaya untuk meningkatkan penjualan seperti di atas harus dilakukan dengan skala prioritas tentunya. Peningkatan omzet peningkatan omzet penjualan atau jumlah pelanggan merupakan aspek yang paling penting untuk dilakukan melalui pemberian pelayanan yang paling optimal karena dengan pelayanan yang optimal dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan ini akan menjadi promosi gratis dari pelanggan yang sudah merasakan kemudian disebarakan ke calon pelanggan lainnya (*getuk tular*).

Kenyataannya, pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, di samping akan mampu mempertahankan pelanggan yang ada (lama) untuk terus mengonsumsi atau membeli produk yang kita tawarkan, serta akan mampu pula untuk menarik calon pelanggan baru yang mencobanya. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image perusahaan sehingga citra perusahaan dimata pelanggannya

terus meningkat pula. Dengan demikian citra yang baik, segala yang dilakukan perusahaan akan dianggap baik pula.<sup>2</sup>

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat, meningkatkan intensitas persaingan dalam jumlah pesaing, menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Tujuan dari setiap bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas, kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan memberikan berbagai manfaat, seperti: hubungan perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan, dan laba perusahaan meningkat.

Konsep kepuasan pelanggan mutlak diperlukan dalam peta persaingan bisnis yang semakin meningkat tajam, pefresensi dan perilaku pelanggan berubah. Teknologi

---

<sup>2</sup> Kasmir, S.E., M.M, *Etika Customer Cervice*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005, Hlm 1-3

informasi dan mesin transaksi perbankan berkembang dengan cepat mendorong organisasi bisnis untuk lebih focus menanggapi kepuasan pelanggan untuk menjamin pengembangan bisnis perbankan. kepuasan pelanggan tergantung kepada persepsi pelanggan. sesuatu yang di presepsi oleh pelanggan berkualitas, maka kualitas itu dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk secara terus menerus dapat memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.<sup>3</sup>

Salah satunya adalah KJKS BMT Walisongo di Mijen yaitu lembaga keuangan mikro yang di operasikan dengan prinsip bagi hasil. KJKS BMT Walisongo Mijen akan menjadi salah satu pioneer lembaga keuangan syariah dengan tujuan untuk membangun dan mengembangkan ekonomi umat, di tumbuhkan atas prakarsa dan modal awal dari guru-guru besar di UIN Walisongo Semarang dengan berlandaskan ekonomi yang syariah. Sebagai salah satu penggerak ekonomi dan sosial KJKS BMT Walisongo menjadi penghubung antar

---

<sup>3</sup>Ali Hasan, *marketing bank syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010, Hlm 83

kaum aghnia (kaya) dan kaum dhu'afa (miskin) untuk mewujudkan prinsip hidup berkah.

KJKS BMT Walisongo Mijen adalah salah satunya lembaga keuangan yang memberikan pelayanan terbaik atau di sebut juga dengan pelayanan prima (service excellent). Pelayanan prima sangat berhubungan erat dengan tercapainya bisnis yang produktif. Pelayanan prima bukanlah istilah baru dalam dunia kerja, baik yang bersifat profit maupun non profit. Bentuk pelayanan prima diantaranya adalah ramah, senyum, sopan, cepat, tepat, terbuka dan tanggung jawab. Semua tidak terlepas terhadap tiga komponen yang handal sebagai aparatur pemerintah.

Data statistik (di ambil dari Quality at Work), alasan menghilangnya pelanggan diberbagai perusahaan. Dari statistic tersebut menyebutkan 1% pelanggan telah meninggal, 3% pindah tempat, 4% menghilang dengan sendirinya/alami, 5% berpindah menurut anjuran teman, 9% bisa memperoleh di tempat lain dengan harga yang lebih murah, 10% mengeluh terus menerus, 68% berpindah ke lain tempat karena sebelumnya berjumpa dengan orang yang acuh tak acuh terhadap kebutuhan mereka. Hasil studi "National Productivity Board" di singapura menunjukkan 77% responden tidak akan kembali jika mendapatkan pelayanan

yang buruk restoran, pusat perbelanjaan atau “service counter” dan 55% responden menyatakan akan memberitahukan kepada teman mereka agar tidak belanja atau pergi ke tempat tersebut.<sup>4</sup>

Dari data statistic tersebut menunjukkan bahwa pelayanan prima di suatu perusahaan sangat berpengaruh untuk kelangsungan hidup perusahaan tersebut. Pelayanan prima bertujuan untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat. Sehingga pelayanan prima sangatlah berdampak pada profit yang mengacu dalam upaya meningkatkan jumlah simpanan di KJKJS BMT Walisongo di Mijen.

Berdasarkan pemaparan tersebut mendorong penulis untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul” **PENERAPAN PELAYANAN PRIMA SEBAGAI UPAYA UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH SIMPANAN** (study kasus di BMT Walisongo di Mijen).

## **B. Permasalahan**

Dalam penelitian ini yang menjadi permasalahan dalam penulisan tugas akhir adalah:

---

<sup>4</sup>Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, hlm 2

1. Bagaimana penerapan pelayanan prima sebagai upaya untuk meningkatkan jumlah simpanan di KJKS BMT Walisongo Mijen?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan pelayanan prima di KJKS BMT Walisongo di Mijen.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta saran-saran yang bermanfaat bagi perusahaan.
2. Bagi pembaca, sebagai salah satu bahan acuan dan referensi untuk melakukan penelitian lanjutan.
3. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah wawasan keilmuan serta sebagai suatu latihan dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh penulis khususnya mengenai lembaga keuangan syariah.

### **E. Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah studi mengenai metode-metode ilmiah yang digunakan dalam penelitian.

1. Objek penelitian

Penelitian ini dilakukan pada KJKS BMT Walisongo Mijen yang bertempat di ruko mijen makmur B5 jl. Saluyo No. 2 mijen Semarang. Tlp (024)70208137

## 2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan model penelitian lapangan (*field research*).<sup>5</sup> Penelitian ini dilakukan dengan cara ikut terjun kelapangan dan mengamati ditempat penelitian secara langsung. Yang menjadi subjek penelitiannya adalah KJKS BMT Walisongo di Mijen.

## 3. Sumber Data

### a. Data primer

Data yang diperoleh peneliti dari sumber asli,<sup>6</sup> maksudnya adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu maupun perorangan. Dalam hal ini, proses pengumpulan datanya melalui Interview dengan Manajer KJKS BMT Walisongo Mijen dan para karyawannya.

---

<sup>5</sup>Djam'an Satori dan Aan Komariah, *metode penelitian kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2013, Hlm22

<sup>6</sup>Muhammad, *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013, hlm 103

b. Data Skunder

Data ini diperoleh melalui literatur-literatur, jurnal-jurnal penelitian terdahulu, majalah maupun data dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Data skunder penulis memperoleh data dari historis KJKS BMT Walisongo di Mijen, laporan penelitian terdahulu, buku RAT KJKS BMT Walisongo Mijen, maupun pnelusuran internet, dan sebagainya.

4. Teknik pengumpulan data

a. Observasi

Teknik pengamatan dari seorang peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek yang diteliti.<sup>7</sup> Observasi yang dilakukan oleh penulis adalah pengamatan secara langsung pelayanan yang dilakukan oleh KJKS BMT Walisongo Mijen dari tanggal 1 Februari 2016 sampai 29 Februari 2016.

b. Wawancara

Teknik ini dilakukan dengan cara Tanya jawab secara lisan dan bertatap muka langsung antara seorang atau beberapa orang pewawancara dengan seorang atau beberapa orang yang diwawancarai.<sup>8</sup> Wawancara

---

<sup>7</sup>Ibid hlm 150

<sup>8</sup>Ibid, hlm 151

dengan Manager dan karyawan KJKS BMT Walisongo Mijen untuk memperoleh data dan keterangan tentang pelayanan prima yang diterapkan di KJKS BMT Walisongo Mijen.

c. Dokumentasi

Dokumen ini dapat menambah pemahaman atau informasi untuk penelitian. Dokumen-dokumen yang mungkin tersedia mencakup budget, iklan, deskripsi kerja, laporan tahunan, memo, arsip, korespondensi, brosur informasi, dan banyak jenis item tertulis lainnya<sup>9</sup>

## **F. Sistematika Penulisan**

Tugas akhir ini di sajikan dalam beberapa bab, dengan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I           PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah manfaat dan tujuan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II          LANDASAN TEORI**

Berisi tentang teori-teori yang menunjang tentang judul yang penulis bahas.

---

<sup>9</sup>Emzir, *Metode Analisis Kualitatif Analisis Data*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012, Hlm 61-61

**BAB III****GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Berisi tentang gambaran KJKS BMT Walisongo Mijen, yang terdiri dari sejarah berdirinya KJKS BMT Walisongo Mijen, visi dan misi tentang KJKS BMT Walisongo Mijen, Struktur Organisasi KJKS BMT Walisongo Mijen, Deskripsi jabatan KJKS BMT Walisongo Mijen, aspek-aspek kegiatan KJKS BMT Walisongo Mijen, dan produk-produk di KJKS BMT Walisongo Mijen.

**BAB IV****PEMBAHASAN**

Berisi tentang pembahasan masalah, serta analisis pembahasan.

**BAB V PENUTUP**

Bab ini merupakan bab akhir dalam Tugas Akhir. Di dalam bab ini penulis akan menarik kesimpulan dari permasalahan yang di bahas sebelumnya.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**