

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang ini peran Sumber Daya Manusia dirasakan sangat penting bagi pembangunan apalagi bagi negara-negara yang sedang berkembang. Sumber daya manusia harus ditarik, diseleksi dan ditempatkan secara tepat, kemudian dikembangkan untuk menambah pengetahuan dan ketrampilannya serta dimotivasi agar memberi manfaat bagi kelangsungan hidup organisasi. Sasaran perhatian terhadap SDM adalah mewujudkan satuan kerja yang efektif dan efisien dan itu hanya akan mungkin terwujud bila para manajer didalam organisasi tidak mengabaikan fungsi-fungsi personalia.¹

Namun walaupun kegiatan rekrutmen telah dilaksanakan dengan baik, hal itu tidak menutup kemungkinan akan adanya pegawai yang kurang berkompeten. Hal ini memberikan alasan akan adanya suatu pengembangan karyawan guna memperbaiki kualitas pegawai dan mengembangkan potensi diri pegawai tersebut. Manusia merupakan perencana, pelaku, pengendali, serta pengaktualisasi pembangunan. Oleh karena itu, pengembangan kualitas sumber daya manusia merupakan kunci utama pembangunan. Islam memberikan perhatian dan pandangan yang sangat mendalam terhadap pengembangan sumber daya manusia.²

Pengembangan sumber daya manusia merupakan langkah kelanjutan dari proses penyediaan tenaga kerja yang pada dasarnya bertujuan untuk memastikan dan memelihara tenaga kerja yang tersedia tetap memenuhi kualifikasi yang dipersyaratkan sehingga selaras dengan

¹ Manulang, *Pengantar Bisnis, edisi I*, Yogyakarta : Gadjah Mada Universiti Press, 2002. h. 271.

² T. Hani Handoko, *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2003., h. 240.

perencanaan strategis perusahaan serta tujuan perusahaan dapat tercapai sebagaimana yang direncanakan.³

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin pesat kegiatan ekonomi pun mengalami perkembangan, tidak ketinggalan juga ekonomi Islam yang semakin berkembang pada seluruh lini bisnis kontemporer yang harus dibarengi dengan manajemen sumber daya manusia yang amanah dan sejalan dengan nilai-nilai syariah. Sebagai pelaksana praktik ekonomi syariah, SDM syariah haruslah memiliki tauhid yang mendalam, perilaku yang selaras dengan syariah, SDM syariah juga harus menjadi pribadi yang memiliki komitmen tinggi pada kejujuran, amanah, professional, percaya diri, dan bisa diandalkan sesuai dengan ajaran-ajaran Islam yang berasal dari Al-Quran dan Hadist.

Keberadaan *Baitul Maal Wa Tamwil* atau BMT sebagai lembaga keuangan mikro syariah mengalami perkembangan yang dinamis dan mengalami persaingan yang ketat, Di barengi dengan datangnya wacana MEA (Masyarakat Ekonomi ASEAN) yang akan menambah kompleksnya permasalahan persaingan, sehingga menuntut lembaga keuangan untuk meningkatkan profesionalitas dan daya saing agar tidak tergeser oleh lembaga keuangan asing dalam mendapatkan nasabah untuk memasarkan produknya. Saat ini persaingan lembaga keuangan tidak hanya bertumpu pada produknya saja, melainkan bertumpu pada pelayanan yang disediakan. Hal ini dikarenakan dalam usaha lembaga keuangan konvensional maupun syariah berusaha mengemas sedemikian rupa dalam menjual produk maupun jasanya agar dapat menarik nasabah, maka dalam sebuah usaha lembaga keuangan pelayanan prima menjadi prioritas utama dalam kegiatan operasionalnya, sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat.

Baitul maal wattamwil (BMT) terdiri dari dua istilah, yaitu *baitul maal* dan *baitul tamwil*. *Baitul maal* lebih mengarah pada pengumpulan

³ Ernie Tisnawati, Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005. h. 204.

dana dan penyaluran dana yang bersifat *non profit*, seperti *zakat*, *infaq*, *sodaqoh*. Sedangkan *baitul tamwil* mengarah pada pengumpulan dan penyaluran dana yang bersifat komersial, kemudian usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung ekonomi masyarakat mikro dengan berlandaskan syariah.⁴ *Baitul Maal wat Tamwil* sebenarnya merupakan dua kelembagaan yang menjadi satu, yaitu lembaga *Baitul Maal* dan lembaga *Baitul Tamwil* yang masing-masing keduanya memiliki prinsip dan produk yang berbeda meskipun memiliki hubungan yang erat antara keduanya dalam menciptakan suatu kondisi perekonomian yang merata dan dinamis.⁵

BMT kini mengalami perubahan yang besar, dengan cara membuat peran bank sedikit tergeser karena kelebihan BMT sebagai penggerak keuangan mikro yang di minati masyarakat dan juga kebanyakan masyarakat yang bersifat *unbankable*, BMT berhasil mengakomodasi budaya lokal dalam aspek operasionalnya. Kini BMT tak sulit ditemui karena BMT ada di setiap sudut kota besar maupun kecil, di tengah kegiatan masyarakat maupun di pasar-pasar. Sehingga BMT mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat luas.

BMT BUS Cabang Mranggen adalah salah satu BMT yang bertempat di Mranggen. Tentunya BMT BUS bukan satu-satunya lembaga keuangan mikro yang berdiri di wilayah Mranggen, namun banyak BMT bahkan banyak Bank yang juga berada di wilayah tersebut. Setiap lembaga keuangan khususnya BMT tentunya ingin mencapai suatu keberhasilan. Untuk mencapai hal tersebut, BMT memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat.

Terdapat berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan. Untuk mengantisipasinya, BMT dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki, mulai dari

⁴ Heri Sudarso, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2003, h. 96.

⁵ Jamal Lulail Yunus, *Manajemen Bank Syariah*, Malang: UIN Malang Press, 2009. h. 33.

cleaning service, satpam sampai direktornya. Mereka semua harus terlibat dalam memberikan sebuah pelayanan yang bermutu sehingga tidak hanya *front liner* saja yang dapat memberikan pelayanan namun masing-masing harus memiliki tekad yang kuat demi terciptanya sebuah pelayanan prima yang diberikan oleh BMT. Agar tercipta sebuah *service excellence* terdapat dua tujuan yang sama, nasabah menginginkan pelayanan yang memuaskan dan BMT selaku penyedia jasa harus memberikan kepuasan kepada nasabah. Saat kedua tujuan tersebut telah ada maka tugas BMT adalah melakukan upaya-upaya salah satunya menerapkan standar *service excellence* dengan inovasi dan kreasi agar kedua tujuan tersebut terlaksana. Agar *service excellence* terwujud dengan optimal pelayanan harus berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan para nasabah.

Keberhasilan dari pemberian kualitas pelayanan itu ditunjukkan para nasabah dengan adanya rasa puas dari para nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan para nasabah, itu berarti semakin baik pengelolaan pelayanan yang diberikan BMT kepada nasabah. Kenyataannya, antara harapan nasabah dengan kenyataan pelayanan yang diberikan kepada nasabah sering kali terjadi sebaliknya. Tidak sedikit nasabah yang mengungkapkan kritikan dan keluhan karena pelayanan yang diberikan kurang atau bahkan tidak memuaskan. Bahkan ada juga nasabah yang tidak merasa puas namun tidak menyampaikan keluhan dan langsung beralih ke BMT lain. Kritikan dan keluhan tersebut yang dapat menimbulkan persepsi negatif nasabah. Apabila hal tersebut dibiarkan terus-menerus dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah. Bukan menjadi hal yang tidak mungkin apabila nasabah beralih ke BMT lain karena mereka merasa BMT lain lebih mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan mereka. Tak hanya di bayangi akan kekhawatiran nasabah akan lebih memilih di layani oleh BMT pesaing namun kini Bank juga mulai membidik sasaran usaha mikro sebagai sumber pendapatannya, otomatis BMT harus memutar otak agar tidak tergeser oleh pesaing dan tetap eksis dan dapat melayani kebutuhan masyarakat mikro.

Dalam kegiatan operasionalnya, BMT hendaknya memiliki sumber daya yang diharapkan mampu menjalankan fungsi sebagai *resepsionis, deskman, salesman, customer relation officer, dan komunikator*.⁶ Sumber daya yang dimaksud adalah seorang *customer service*. Tak hanya dibutuhkan seorang *customer service*, namun juga seorang *customer service* yang profesional karena peran *customer service* sangat penting dan vital dalam meningkatkan pelayanan serta upaya mempromosikan citra baik BMT BUS. Oleh karena itu, *customer service* dituntut harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik didukung dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan nasabah, maka dibutuhkan *service excellence* atau disebut dengan pelayanan prima.

Untuk mewujudkan suatu pelayanan prima atau *service excellence, customer service* BMT BUS Cabang Mranggen harus benar-benar menerapkan semua standar pelayanan BMT BUS ke dalam pelaksanaannya. Namun pada kenyataannya seringkali *customer service* BMT BUS Cabang Mranggen memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada di BMT BUS.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penulis memandang perlu untuk mengadakan penelitian dengan judul **“IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA BMT BUS CABANG MRANGGEN”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, rumusan masalah yang diajukan adalah bagaimana Implementasi *service excellence* oleh *customer service* pada BMT BUS Cabang Mranggen?

⁶ Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008, h. 23.

C. Tujuan dan Manfaat Hasil Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang diharapkan yaitu untuk mengetahui implementasi *service excellence* oleh *customer service* dalam proses pelayanan pada BMT BUS Cabang Mranggen.

Adapun manfaat yang diharapkan sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi
 - a. Menerapkan ilmu pengetahuan dari materi kuliah ke dalam aplikasi dunia kerja yang sesungguhnya.
 - b. Mengevaluasi dan menyesuaikan metode dan materi kuliah agar lebih relevan dengan dunia kerja.
 - c. Memberikan pelajaran berharga bagi mahasiswa, sehingga memiliki keterampilan dan keahlian mengenai dunia kerja.
2. Bagi Praktisi dan Instansi
 - a. Mengembangkan kemitraan dan kerja sama melalui kegiatan magang kerja mahasiswa dan pelatihan kerja.
 - b. Membina hubungan kemitraan antara BMT BUS dan UIN Walisongo Semarang.
 - c. Memberikan informasi dan evaluasi kinerja karyawan dari hasil observasi magang mahasiswa.
3. Bagi Pembaca
 - a. Memberikan ilmu pengetahuan serta sebagai acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat.
 - b. Memberikan wawasan tentang kegiatan BMT di Indonesia.

D. Tinjauan Pustaka

Sejauh pengetahuan penulis ada beberapa penelitian yang berhubungan dengan pelaksanaan *service excellence* diantaranya adalah:

1. Penelitian dilakukan oleh Wahyu Setiyono dan Muhammad Yunanto yang berjudul:⁷ “*Hubungan Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus KC Bank DKI Syariah Wahid Hasyim).*” Diperoleh kesimpulan bahwasannya secara umum hasil dari pengolahan data berdasarkan pendapat para responden Bank DKI Syariah dengan menggunakan uji korelasi spearman menunjukkan bahwa variabel-variabel dari pelayanan prima berhubungan signifikan terhadap kepuasan nasabah KC Bank DKI Syariah. Kemudian didapatkan hasil bahwa variabel yang paling dominan berhubungan signifikan terhadap kepuasan nasabah apabila diranking yaitu: tanggung jawab, ketepatan, tindakan, kemampuan, penampilan, sikap, perhatian dan kenyamanan. Selanjutnya implementasi program pelayanan prima yang dilakukan oleh pihak Bank DKI Syariah, sesuai dengan variabel-variabel pelayanan prima yang diteliti, pada umumnya implementasi pelayanan prima yang dilakukan oleh pihak bank sudah baik dilakukan dalam melayani kebutuhan nasabah yang akan bertransaksi, apabila di lihat dari segi variabel pelayanan prima yang digunakan dalam penelitian ini, seperti: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan,tanggung jawab, kenyamanan dan ketepatan pegawai atau *staf* Bank DKI Syariah.
2. Skripsi yang disusun oleh Rustam Taufik Mahasiswa jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanudin Makasar Tahun 2012, dengan judul:⁸ “*Analisis Penerapan Sistem Antrian Model M/M/S Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Universitas Hasanuddin Makassar.*”

⁷ Wahyu Setiono dan Muhammad Yunanto, “*Hubungan Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellence)*” Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus KC Bank DKI Syariah Wahid Hasyim)”, <http://publication.gunadarma.ac.id/handle/123456789/1363>, diakses tanggal 15 Maret 2016 pukul 20:00 WIB.

⁸ Rustam Taufik, “*Analisis Penerapan Sistem Antrian Model M/M/S Pada PT Bank BNI Syariah (Persero) TBK Kantor Cabang Pembantu*”, Skripsi Sarjana Ekonomi dan Bisnis Makasar, <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1542/SKRIPSI%20LENGKAP20FEB-UH%20-%20A21108324-%20RUSTAM%20TAUFIK.pdf?sequence=1>, 2012, diakses tanggal 15 Maret 2016 pukul 20:00 WIB.

Diperoleh kesimpulan bahwasannya: Jenis sistem antrian yang diterapkan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Universitas Hasanuddin Makassar adalah jenis sistem antrian model *Multiple Channel Query System* atau M/M/S. dimana terdapat beberapa *teller* yang dapat melayani para nasabahnya namun fase yang dilewati oleh nasabah untuk melakukan transaksi melalui teller hanya satu kali. Kemudian disiplin pelayanan yang diberlakukan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Universitas Hasanuddin Makassar adalah disiplin pelayanan *First Come First Served* (FCFS). Dimana nasabah yang datang terlebih dahulu mengambil nomor antrian di loket yang sudah disediakan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Universitas Hasanuddin Makassar, setelah itu menunggu dipanggil sesuai urutan yang telah didapatnya untuk mendapatkan pelayanan dari *teller*.

Pada skripsi yang pertama membahas pengujian satu persatu variabel dalam menerapkan pelayanan prima, dan hasil penilaian tersebut diambil dari penilaian nasabah, dan kedua, skripsi ini fokus kepada pelayanan sistem antrian model *Multiple Channel Query System* atau M/M/S. Sedangkan tugas akhir yang penulis paparkan ini hanya membahas fokus pada implementasi *service excellence* yang dilakukan oleh *customer service*, kemudian tidak juga membahas pelayanan pada jasa maupun salah satu produk BMT, dan tidak melibatkan nasabah dalam menilai kinerja *customer service*.

E. Metodologi Penelitian

Untuk menyusun Tugas Akhir ini penulis menggunakan beberapa metode penelitian sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor

adalah suatu prosedur penelitian yang bertujuan untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku mereka yang dapat diamati.⁹ Dalam penelitian ini penulis mengambil pokok bahasan *service excellence* di BMT BUS sebagai studi kasus penelitian.

2. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah sebagai suatu proses melihat, mengamati dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk tujuan tertentu.¹⁰ Dalam observasi ini penulis melihat, mengamati dan mencermati serta merekam perilaku *customer service* secara sistematis dalam menghadapi nasabah, misalnya menawarkan produk, menjelaskan syarat-syarat permohonan pembiayaan dan hal lain yang dibutuhkan nasabah.

b. Wawancara

Wawancara adalah salah satu cara pengumpulan data, pencarian informasi dengan bertanya langsung kepada responden.¹¹ Wawancara dilakukan dengan Nur Aisah selaku *customer service* BMT BUS Cabang Mranggen.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Dengan metode ini penulis mendapatkan data yang mencatat diantaranya meliputi letak geografis, sejarah awal mula berdirinya, visi dan misi, tujuan, struktur organisasi, produk-produk BMT BUS, serta konsep *service excellence* (pelayanan prima) yang

⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007, h. 3.

¹⁰ Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, dan Focus Group Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013, h. 131.

¹¹ Steven Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3S, 1989, h. 193.

diterapkan oleh *customer service* dari buku-buku teks, artikel, dan sumber cetak lainnya.

3. Sumber data

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang diteliti, dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap masalah yang dihadapi.¹² Dengan data ini penulis mendapatkan langsung gambaran umum tentang BMT BUS dan mengetahui implementasi *service excellence* di BMT BUS Cabang Mranggen.

b. Data Sekunder

Data yang yang diperoleh dari atau berasal dari bahan kepustakaan. Data kepustakaan tidak hanya berupa teori-teori yang telah matang siap untuk dipakai tetapi dapat pula berupa hasil-hasil penelitian yang masih memerlukan pengujian kebenarannya.¹³ Data sekunder dalam penelitian ini adalah buku, internet dan bahan acuan lainnya yang berhubungan erat dengan konsep *service excellence* (pelayanan prima).

c. Analisis Data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan deskriptif analisis yaitu analisis data yang diwujudkan bukan dalam bentuk angka melainkan dalam bentuk laporan dan uraian yang sifatnya deskriptif. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai objek penelitian. Penelitian ini digunakan untuk menganalisis data tentang pelaksanaan *service excellence* oleh *customer service* pada BMT BUS Cabang Mranggen.

¹² Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, Yogyakarta: Andi Offset, 2004, h. 218.

¹³ P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: PT. Melton Putra, 1991, h. 88.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan di dalam pembahasannya, penulis mencoba menyusun dengan sistematis. Pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari 5 bab, masing-masing terdiri dari beberapa sub bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN.

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

BAB II. LANDASAN TEORI

Berisi tentang pengertian *customer service*, peranan dan tugas *customer service*, syarat-syarat yang harus di penuhi oleh *customer service*, pengertian *service Excellence*, tujuan *service excellence*, ciri *service excellece*, dasar hukum pelayanan menurut Al-Qur'an dan Hadits, standar Pelayanan.

BAB III. GAMBARAN UMUM BMT BUS CABANG MRANGGEN.

Berisi tentang sejarah berdirinya BMT BUS, visi dan misi BMT BUS, struktur organisasi, *job description*, produk-produk dan rangkaian kegiatan rutin BMT BUS.

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

Berisi tentang implementasi *service excellence* oleh *customer service* terhadap standar-standar yang sudah ditetapkan oleh BMT BUS.

BAB V. PENUTUP

Terdiri dari Kesimpulan, saran, dan penutup.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN