

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan operasional perbankan syariah di Indonesia dimulai pada tahun 1992 melalui pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. (PT. BMI) atau 4 tahun setelah deregulasi pakto 88. Operasional perbankan syariah di Indonesia didasarkan pada Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan yang kemudian diperbaharui dengan Undang-undang No. 10 tahun 1998. Perbankan syari'ah di Indonesia telah mengalami perkembangan dengan pesat, masyarakat mulai mengenal dengan apa yang di sebut Bank Syari'ah. Dengan di awali berdirinya pada tahun 1992 oleh bank yang di beri nama dengan Bank Mu'amalat Indonesia (BMI), sebagai pelopor berdirinya perbankan yang berlandaskan sistem syari'ah, kini bank syari'ah yang tadinya diragukan akan sistem operasionalnya, telah menunjukkan angka kemajuan yang sangat mempesonakan.¹

Baitul Mal Wattamwil (BMT) adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip prinsip syariah Islam

¹ Hendro Tri dan Conny Tjandra R, *Bank & Institusi Keuangan Non Bank Di Indonesia*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014) hal. 150

yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Hadist. Baitul Mal Wattamwil (BMT) beroperasi mengikuti ketentuan-ketentuan syari'ah Islam khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Dalam tata cara bermuamalat itu dijauhi praktek-praktek yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan.

Untuk menjamin operasi bank Islam tidak menyimpang dari tuntunan syari'ah, maka pada setiap bank Islam hanya diangkat manager dan pimpinan bank yang sedikit banyak menguasai prinsip muamalah Islam. Selain dari pada itu di bank ini di bentuk dewan pengawas syari'ah yang bertugas mengawasi operasional bank dari sudut syari'ahnya. Baitul Mal berasal dari bahasa Arab bait yang berarti rumah, dan al-mal yang berarti harta. Jadi secara etimologis (ma'na lughawi) Baitul Mal berarti rumah untuk mengumpulkan atau menyimpan harta. Secara yuridis formal keberadaan Baitul Mal Wattamwil (BMT) memiliki dasar-dasar hukum terhadap status dan kinerjanya.²

Selain memberikan pelayanan terbaiknya untuk menarik nasabah yang baru datang, tentu saja *frontliner* juga

² Jamal Lulail Yunus, *Manajemen Bank Syariah*, (Malang: UIN-Malang Press, 2009) hal. 7

harus dapat memberikan pelayanan-pelayanan terbaiknya untuk nasabah yang sudah lama bermitra dengan lembaga perbankan tersebut. Tentu saja dengan menggunakan pelayan yang prima sehingga lembaga perbankan tersebut dapat mempertahankan kepuasan dari nasabah yang sudah lama bermitra.

Oleh karena itu para *frontliner* dituntut harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki komunikasi yang baik didukung dengan adanya 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. Menurut Swastika definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu:

1. Adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan
2. Upaya melayani dengan tindakan yang terbaik dan
3. Ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.³

Salah satu tujuan utama di KJKS BMT BUS dalam hal ini adalah BMT menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan

³ <http://ciputrauceo.net/blog/2015/7/7/pengertian-pelayanan-prima> diakses tanggal 10 April 2017 pada pukul 02:20 WIB

terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut. Apakah keinginan yang diterimanya lebih besar (minimal sama) daripada harapannya, maka pelanggan puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk/jasa tersebut lebih kecil daripada apa yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas.

Berdasarkan penjelasan diatas penulis menuangkan hasil penelitian Tugas Akhir ini dengan judul: “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* di KJKS BMT BUS CABANG SEMARANG KOTA”

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan *frontliner* pada KJKS BMT BUS cabang Semarang Kota.
2. Bagaimana kualitas pelayanan *frontliner* pada KJKS BMT BUS cabang Semarang Kota.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Mengetahui pelaksanaan pelayanan *frontliner* pada KJKS BMT BUS cabang Semarang Kota.

2. Mengetahui kualitas pelayanan *frontliner* pada KJKS BMT BUS cabang Semarang Kota.

Dari penelitian yang dilakukan maka penulis sangat berharap semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat yang berarti:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat bagi KJKS BMT BUS cabang Semarang Kota yang dalam hal ini menjadi objek penelitian, hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggota BMT.

2. Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk pengembangan pengetahuan lembaga keuangan Syariah dan menjadi rujukan penelitian berikutnya tentang tinjauan pelaksanaan kualitas pelayanan *frontliner* untuk menciptakan image yang baik bagi perusahaan.

D. Tinjauan Pustaka

Sejauh ini ada beberapa penelitian yang telah dilakukan terkait dengan tema penelitian ini, antara lain:

Tugas akhir, Rizka Ashari pada tahun 2012 Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan D3 Manajemen Perbankan Syariah

yang berjudul “Penerapan Pelayanan Prima oleh *Frontliner* Dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah cabang A.Yani-Kudus.” Dalam deskripsi tersebut penulis membahas tentang bagaimana penerapan pelayanan prima oleh *frontliner* dalam upaya menjaga kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah cabang A.Yani-Kudus.

Penelitian yang dilakukan oleh Alin Endarti pada tahun 2015 yang berjudul “Upaya BMT al-Hikmah cabang Gunung Pati dalam memberikan kualitas pelayanan *frontliner* kepada anggota.” Dalam deskripsi tersebut penulis membahas tentang bagaimana pelayanan yang diberikan BMT al-Hikmah kepada anggotanya.

Skripsi, Sabinus Theo pada tahun 2016 Universitas Islam Negeri Hidayatullah Jakarta yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank” dalam deskripsi tersebut penulis membahas tentang pengaruh pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah dan faktor yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Jurnal, Ibnu Khayath Farisanu Magister Manajemen Universitas Mulawarman Samarinda pada tahun 2014 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mega, Tbk Cabang Tana Paser” hasil dari penelitian tersebut adalah jika kualitas layanan di tingkatkan maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat.

E. Kerangka Teori

1. Pengertian Pelayanan Prima/*Service excellent*

Pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Layanan prima di dalam dunia bisnis disebut juga sebagai *Excellent service*, *Customer Service* dan *Customer care*. Pada dasarnya adalah sama, hanya berbeda pada konsep pendekatannya saja. Namun yang paling penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, minimal harus ada tiga hal pokok, yakni: peduli pada pelanggan, melayani dengan tindakan terbaik, dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dalam pelaksanaannya.

Menurut Vincent Gespersz, profesor bidang teknik sistem dan manajemen industri, kualitas pelayanan memiliki dimensi-dimensi seperti:

- a) Kecepatan waktu pelayanan.
- b) Akurasi / ketepatan pelayanan.
- c) Kesopanan dan keramahan pelaku usaha.
- d) Tanggung jawab dalam menangani keluhan pelanggan.

- e) Jumlah petugas yang melayani dan fasilitas pendukung lainnya.
 - f) Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi pelayanan, ketersediaan informasi, dan petunjuk / panduan lainnya.
 - g) Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kenyamanan, fasilitas, dan teknologi, dan lain-lain.
2. Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli
- a) Pengertian Pelayanan menurut Zein (2009:226) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.
 - b) Definisi pelayanan menurut Mahmoedin (2010 : 2) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.
 - c) Tjiptono (2010:24) yang mengatakan bahwa kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.”
 - d) Mauludin (2010:67) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara

kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh.

- e) Menurut Kotler (2012:49) mengemukakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

3. Pentingnya Pelayanan Prima

Pelayanan prima mempunyai peranan penting dalam bisnis baik dari sisi pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, karena sangat berpengaruh pada loyalitas pelanggan kepada organisasi / perusahaan. Demikian juga jika pelayanan prima ini dilakukan oleh pihak non-komersil atau pemerintah.

a) Pelayanan Prima Bagi Pelanggan Internal

Pelanggan internal adalah orang-orang yang terlibat dalam proses produksi barang atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Seperti semboyan para pelaku bisnis yang menyatakan: “Bila pegawai tidak terpuaskan, Anda tidak akan mempunyai pelanggan yang terpuaskan.” Maka dengan melaksanakan pelayanan prima di lingkungan internal, akan menunjang kelancaran proses produksi barang atau pembentukan jasa. Keberhasilan pembudayaan pelayanan prima di lingkungan internal, akan menjadi

tonggak dasar dalam mewujudkan pelayanan prima di lingkungan eksternal.

b) Pelayanan Prima Bagi Pelanggan Eksternal

Kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan peluang besar bagi perusahaan untuk mendapatkan keuntungan melalui penjualan barang / jasa yang ditawarkan. Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan eksternal diharapkan dapat meningkatkan loyalitas kepada perusahaan.

Begitu juga dengan pelayanan prima di organisasi non-komersil dan instansi pemerintahan, bagaimana mereka mengimplementasikan pola manajemen untuk memfasilitasi kebersamaan, kerjasama, dan upaya-upaya lain yang bisa diwujudkan agar pengurus dan pegawai dapat bekerja sesuai dengan tujuan organisasi tersebut. Pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat diharapkan akan menimbulkan loyalitas dan kepatuhan dari masyarakat sehingga instansi yang bersangkutan dapat menarik manfaat untuk menyelesaikan misinya.

F. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang akan peneliti gunakan adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bersifat

apa adanya, dari kondisi sesuatu yang kita teliti. Peneliti menggunakan penelitian kualitatif untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan *frontliner* di KJKS BMT BUS dan kualitas pelayanan yang diberikan BMT BUS kepada anggotanya.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan diteliti adalah KJKS BMT BUS Cabang Semarang Kota.

3. Sumber data

a. Data primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, seperti wawancara.⁴ Data ini diperoleh dari wawancara dengan Kepala Cabang, manager Cabang, Layanan Mitra (*Customer Service*), staff marketing, dan mitra. Selain itu juga observasi dengan melihat langsung bagaimana cara staff marketing memberikan pelayanan kepada anggota.

b. Data Sekunder

Data sekunder berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan cara membaca, melihat, atau mendengarkan. Data ini diambil dari dokumentasi melalui dokumen-dokumen yang berhubungan dengan Anggota, antara lain

⁴ Amirudin Dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode dan Penelitian Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003) hal. 30

dokumen-dokumen pengajuan menjadi anggota dan dokumen pembiayaan.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Teknik wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan bertatap muka langsung dengan responden. Teknik ini paling luas digunakan untuk memperoleh informasi dari responden/informan. Model wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur yaitu peneliti telah menentukan format masalah yang akan diwawancarai, yang berdasarkan masalah yang akan diteliti. Wawancara dilakukan dengan Kepala Cabang, staff marketing, Layanan Mitra (Customer Service), dan anggota.

b. Observasi

Kegiatan observasi meliputi melakukan pengamatan, pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, obyek-obyek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Kegiatan observasi ini dilakukan dengan melihat langsung staff marketing memberikan pelayanan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data tambahan yang mendukung data utama yang didapatkan peneliti dari melihat, mendengar dan bertanya. Dokumentasi merupakan sumber data tertulis. Data-data ini dapat peneliti dapatkan dari brosur, arsip, maupun berkas-berkas lain.

5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskripsi. Analisis deskripsi bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subyek penelitian berdasarkan data dan variabel yang diperoleh dari kelompok subyek yang diteliti. Data- data yang diperoleh kemudian penulis analisa dengan mengaitkan pelaksanaan pemberian pelayanan kepada anggota.

G. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II PEMBAHASAN TENTANG TEORI KUALITAS PELAYANAN

Dalam bab ini mengurai tentang pengertian kualitas, pelayanan, *frontliner*.

BAB III GAMBARAN UMUM KJKS BMT BUS

Dalam bab ini penulis menerangkan tentang gambaran umum profil KJKS BMT Bina Ummat Sejahtera.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini adalah pembahasan yang paling pokok mengenai permasalahan, yaitu bagaimana pelaksanaan pelayanan *frontliner* pada KJKS BMT BUS cabang Semarang Kota dan Bagaimana kualitas pelayanan *frontliner* pada KJKS BMT BUS cabang Semarang Kota.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan dan saran terhadap hasil yang didapat dari penelitian tersebut.