

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Lembaga sektor keuangan sangat dibutuhkan untuk mendukung permodalan dalam sektor riil, hal ini sudah dirasakan fungsinya sejak beberapa puluh tahun yang lalu di Indonesia dengan konsep perbankan, baik yang berbentuk konvensional (berdasarkan kapitalis maupun sosialis. Akan tetapi perbankan itu sendiri belum menyentuh terhadap usaha mikro dan kecil (UMKM) baik dari pedagang kaki lima sampai pedagang-pedagang yang berada di pasar tradisional yang biasanya disebut sebagai ekonomi rakyat kecil.<sup>1</sup>

Secara umum, lembaga keuangan dapat diartikan sebagai suatu institusi keuangan yang memiliki bidang usaha dalam pengelolaan keuangan, di mana dapat melakukan penghimpunan dana, penyaluran dana, ataupun keduanya secara sekaligus baik sebagai penghimpun dana maupun sebagai penyalur dana. Lembaga keuangan merupakan suatu sub-sistem yang tidak terlepas dari sistem keuangan pada ekonomi modern yang bertugas melayani masyarakat dalam memanfaatkan berbagai jasa keuangan.<sup>2</sup>

Sesuatu yang revolusioner yang dilakukan oleh Rasulullah SAW adalah pembentukan lembaga penyimpanan yang disebut Baitul Maal. Ini sangat asing pada waktu itu, karena umumnya pajak-pajak yang dikumpulkan oleh para penguasa dikerajaan-kerajaan tetangga sekitar

---

<sup>1</sup>Ali Murtadho, et al. *Menuju Lembaga Keuangan yang Islami dan Dinamis*, Semarang: Rafi Sarana Perkasa (RSP), 2012, h. 55

<sup>2</sup>Burhanuddin Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015, h.5

jazirah Arabia seperti Romawi dan Persia umumnya dikumpulkan kepada seorang menteri dan dipergunakan untuk memenuhi kebutuhan kaisar dan raja. Penting untuk disebut di sini bahwa Rasulullah tidak saja meletakkan dasar tradisi penciptaan suatu lembaga, tetapi juga membangun sumber daya manusia dan akhlak (etika) lembaga sebagai pendukung dan prasyarat dari lembaga itu sendiri.<sup>3</sup>

BMT sebagai lembaga ekonomi yang mempunyai misi memberdayakan pengusaha kecil dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah ternyata lebih banyak berperan dalam membangun perekonomian masyarakat khususnya lapisan bawah dan karena perannya yang strategis ini akhirnya pada tanggal 7 Desember 1997, Presiden RI-2 berkenan mencanangkan BMT sebagai gerakan nasional dalam rangka memberdayakan masyarakat lapisan bawah. Istilah Baitut Tamwil – yang berperan sebagai Bank Islam – adalah merupakan lembaga yang menghimpun dana-dana komersial berupa modal, simpanan dari lain-lain dan disalurkan pada usaha-usaha komersial, sehingga dana tersebut menjadi produktif dan bernilai tambah.

Secara yuridis, keberadaan BMT di dasarkan dari UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian pasal 44 ayat 3 yang berbunyi; “Pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam oleh koperasi diatur lebih lanjut dengan peraturan pemerintah”.<sup>4</sup>

Organisasi/perusahaan memerlukan, mempergunakan dan mensinergikan berbagai sumber daya dalam mencapai tujuannya. Sumber daya adalah sesuatu yang dapat membuat organisasi mempunyai daya, kekuatan, kekuasaan, dan energi sehingga dapat bergerak melaksanakan

---

<sup>3</sup> Muhamad, *Manajemen Bank Syari'ah*, Yogyakarta: UPP AMPYKPN, 2010, h. 23-24

<sup>4</sup> Ali Murtadho, *Menuju...* h. 59-61

aktivitas untuk mencapai tujuannya dalam lingkungan organisasi yang kompetitif.<sup>5</sup>

Salah satu sumber daya yang digunakan ialah sumber daya manusia. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pekerja atau karyawan).<sup>6</sup> SDM yang berkualitas, mempunyai pengetahuan, keterampilan, kompetensi, kewirausahaan dan kesehatan fisik dan jiwa yang prima, bertalenta, mempunyai etos kerja dan motivasi kerja tinggi yang dapat membuat organisasi berbeda antara sukses dan kegagalan. Efektivitas dan efisiensi sumber-sumber organisasi lainnya hanya dapat dicapai kalau sumber daya manusianya berkualitas.<sup>7</sup>

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan utama mengapa bisnis ada dan hadir di tengah-tengah kehidupan pelanggan. Peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah kepada pertumbuhan bisnis jangka pendek dan jangka panjang. Sementara ketidakpuasan pelanggan dapat memunculkan sejumlah resiko bisnis, diantaranya adalah beralihnya konsumsi pelanggan ke pesaing.<sup>8</sup>

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).<sup>9</sup> Tujuan pelayanan prima mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*.<sup>10</sup> Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan

---

<sup>5</sup> Wirawan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia: Teori, Psikologi, Hukum Ketenagakerjaan, Aplikasi dan Penelitian: Aplikasi dalam Organisasi Bisnis, Pemerintahan dan Pendidikan*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015, h. 1

<sup>6</sup> Hadari Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia: untuk Bisnis yang Kompetitif*, Yogyakarta: Gadjah Mada Universty Press, 2011, h. 40

<sup>7</sup> Wirawan, *Manajemen...* h. 2

<sup>8</sup> Rismi Somad dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Komunikasi: Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*, Bandung: Alfabeta, 2014, h. 32

<sup>9</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, h. 12

<sup>10</sup> *ibid*, h. 8

pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan. Tujuan lainnya merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.<sup>11</sup>

Untuk urusan membangun dan memperkuat hubungan dengan pelanggan, upaya kita selaku petugas pelayanan dituntut untuk efisien dan efektif, menemukan pelanggan yang tepat, melayaninya dengan baik hingga mencapai pelanggan yang loyal. Profesionalisme sumber daya manusia menjadi kunci utama dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, karena mewujudkan konsep pelayanan prima serta memberikan kesempatan bagi setiap karyawan untuk aktualisasi diri dalam tim kerja yang solid dan produktif.<sup>12</sup>

Dalam praktiknya, pelayanan harus diberikan oleh semua unsur yang terlibat dalam suatu perusahaan atau organisasi, misalnya mulai dari *cleaning service*, satpam, sampai dengan direktornya. Mereka semua harus terlibat serta harus mau dan mampu memberikan pelayanan yang kualitasnya sama. Masing-masing harus saling mendukung, sehingga pelayanan yang diberikan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan/anggota secara optimal. Hanya saja dalam banyak praktiknya pelayanan utama lebih banyak diberikan kepada karyawan yang langsung menangani atau berhubungan langsung dengan pelanggan, seperti *customer service*, kasir/*teller*, *public relation*, pramuniaga, dan satpam.

Oleh karena itu, secara khusus tenaga *customer service*, *public relation*, pramuniaga, satpam atau kasir harus direkrut dengan standar kualitas tertentu karena mereka inilah yang akan menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan nantinya. Kepada mereka perlu pula diberikan secara khusus materi-materi pelayanan kepada anggota yang

---

<sup>11</sup> *Ibid*, h. 13

<sup>12</sup> *Ibid*, h. 37, 39

optimal. Materi pokok yang diperlukan adalah etika dalam melayani anggota terutama bagi perusahaan yang menjual jasa seperti perbankan, asuransi, perhotelan, pariwisata, supermarket, restoran, dan lainnya.<sup>13</sup>

Setiap pelanggan memiliki karakter yang berbeda-beda, petugas layanan harus mampu membaca karakter pelanggan yang bermacam-macam dan mempelajarinya untuk mencari bagaimana cara mengantisipasinya dan mencari solusi yang tepat, petugas layanan juga harus tau bagaimana bersikap, berkomunikasi yang baik dan hangat serta mampu mendengarkan keluhan pelanggan.<sup>14</sup>

BMT Harapan Umat Pati merupakan BMT yang mempunyai 8 kantor cabang, dan ini berarti tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap BMT Harapan Umat Pati semakin meningkat. Peranan karyawan sangat penting untuk perusahaan pada sektor jasa. Untuk mencapai suatu kepuasan terhadap anggota, BMT Harapan Umat Pati harus memilih karyawan khususnya *frontliner* yang memiliki kemampuan baik dalam melayani anggota. *Frontliner* khususnya *teller* dituntut harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik agar anggota bisa merasakan puas dengan apa yang dilakukan oleh *teller*.

Seorang *teller* seharusnya bisa berupaya untuk mewujudkan pelayanan yang prima, dan melaksanakan standar operasional yang telah ditetapkan. Namun, seringkali *teller* BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan tidak mengikut standar operasional yang telah ditetapkan.

Dengan latar belakang masalah di atas maka penelitian ini akan membahas tentang BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan dengan judul penelitian **“Tingkat Pelayanan Teller Untuk Terciptanya Kepuasan Anggota Pada BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan”**

---

<sup>13</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005, h. 5

<sup>14</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen...* h. 59

## B. Rumusan Masalah

Merujuk latar belakang masalah, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat pelayanan *teller* di BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan?
2. Sejauh mana kepuasan anggota BMT terhadap pelayanan *teller* di BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan?

## C. Tujuan dan Manfaat Hasil Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang diharapkan yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat pelayanan *teller* di BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan.
2. Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan anggota BMT terhadap pelayanan *teller* di BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan.

Adapun manfaat yang diharapkan sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi
  - a. Menerapkan ilmu pengetahuan yang diberikan di perkuliahan ke dalam aplikasi dunia kerja yang sesungguhnya.
  - b. Mengevaluasi dan memperbaiki 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 Harapan Umat Pati dan UIN Walisongo Semarang.

- c. Memberikan informasi dan evaluasi kinerja karyawan dan 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

Beberapa penelitian yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan diantaranya:

1. Tugas Akhir yang disusun oleh Duta Putra Aswanda Mahasiswa jurusan D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun 2016, dengan judul:<sup>15</sup> *“Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada BMT BUS Cabang Mranggen”*. Diperoleh kesimpulan bahwasanya *customer service* selalu berkomunikasi dengan bahasa kromo inggil kepada anggota, terkecuali jika anggota yang menginginkan menggunakan Bahasa Indonesia. *Customer service* juga menguasai ekspresi bahasa tubuh. Sikap dan penampilan juga harus diterapkan secara baik dan sempurna sesuai standar yang ada dan tidak berpenampilan yang berlebihan karena akan mengganggu pekerjaan.
2. Skripsi yang disusun oleh Siti Rohmah Mahasiswa jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun 2014, dengan judul:<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Duta Putra Aswanda, *“Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada BMT BUS Cabang Mranggen” Tugas Akhir tidak dipublikasikan* (Semarang: UIN Walisongo), 2013

<sup>16</sup> Siti Rohmah, *“Kepercayaan Nasabah Terhadap SIRELA (Simpanan Sukarela) Pada BMT Harapan Umat Pati” Skripsi dipublikasikan* pada [eprints.walisongo.ac.id/2696/](http://eprints.walisongo.ac.id/2696/) diakses tanggal 11 Maret 2017 pukul 12:55

“Kepercayaan Anggota Terhadap SIRELA (Simpanan Sukarela) Pada BMT Harapan Umat Pati”. Diperoleh kesimpulan bahwasanya kepercayaan anggota terhadap simpanan sukarela pada BMT Harapan Umat Pati terbentuk karena faktor pelayanan yang diberikan oleh karyawan dengan baik yakni tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Bertanggung jawab kepada setiap anggota sejak awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, berusaha memahami kebutuhan anggota. Pelayanan yang baik cukup bisa diterima anggota untuk membentuk kepercayaan anggota.

Pada Tugas Akhir yang disusun oleh Duta Putra Aswanda memaparkan tentang implementasi *service excellence customer service* yang berfokus kepada pelayanan yang diberikan oleh *customer service*, tidak melibatkan anggota dalam penilaian kinerja kerja *customer service* dan Skripsi yang disusun oleh Siti Rohmah memaparkan tentang kepercayaan anggota menggunakan sistem akses dan sistem penggunaan prinsip-prinsip syari'ah yang menumbuhkan kepercayaan anggota. Sedangkan Tugas Akhir yang dipaparkan oleh penulis ialah berfokus kepada tingkat pelayanan *teller* untuk terciptanya kepuasan anggota yang melibatkan anggota dalam penilaian kinerja kerja *teller*.

## **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 adalah meneliti subyek penelitian atau informan dalam lingkungan hidup kesehariannya. Karenanya, peneliti

kualitatif sedapat mungkin berinteraksi secara langsung dengan informan, mengenal secara dekat dunia kehidupan mereka, dan mengamati.<sup>17</sup> Subjek yang diambil peneliti ialah 15 anggota (anggota) yang bertransaksi di BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan.

## 2. Sumber Data

### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrument-instrumen yang telah ditetapkan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian.<sup>18</sup> Dengan data ini, peneliti memperoleh informasi langsung dari teller dan beberapa anggota BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan.

### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian yang bersifat public, yang terdiri atas: struktur organisasi data kearsipan, dokumen, laporan-laporan serta buku-buku dan lain sebagainya yang berkenaan dengan penelitian ini.<sup>19</sup> Data yang diperoleh peneliti berupa buku dan internet.

## 3. Metode Pengumpulan Data

### a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengamatan yang bertujuan untuk mengumpulkan data dengan meliputi seluruh peristiwa. Observasi langsung sering dipergunakan oleh para peneliti untuk

---

<sup>17</sup> Usman Rianse dan Abdi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta, 2012, h. 7

<sup>18</sup> Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010, h. 79

<sup>19</sup> *Ibid.*

mengumpulkan data mengenai perilaku dan kejadian secara detail, sehingga peneliti tidak berusaha memanipulasi kejadian yang diamati.<sup>20</sup> Dalam observasi ini penulis mengamati bagaimana *carateller* dalam melayani dan menghadapi anggota, misalnya melakukan transaksi setor dan tarik tunai, menjelaskan pada anggota tata cara pengajuan pembiayaan dan syarat-syarat yang harus dipenuhi ketika ingin mengajukan pembiayaan. Pada BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan, *teller* juga berperan sebagai *customer service*, jadi jika ada anggota yang ingin mengajukan pembiayaan atau ada seseorang yang ingin menjadi anggota BMT, *teller* siap melakukan perannya sebagai *customer service*.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian.<sup>21</sup> Wawancara dilakukan dengan *Teller* BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan dan 15 anggota yang datang ke BMT.

c. Dokumentasi

Metode dokumenter adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis<sup>22</sup>, mencari data berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, dan lain sebagainya. Dengan metode ini, penulis mendapat data yang meliputi letak geografis, sejarah awal mula berdirinya, visi dan misi, budaya kerja P3BDKSI, filosofi, slogan, struktur organisasi, *job description*, produk-produk BMT Harapan Umat Pati, serta konsep pelayanan yang diterapkan oleh *teller* dari buku-buku teks.

---

<sup>20</sup> *Ibid*, h. 93

<sup>21</sup> Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat, 2011, h. 105

<sup>22</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya Edisi Kedua*, Jakarta: Prenada Media Group, 2007, h. 124

#### d. Penelusuran Data Online

Perkembangan internet yang sudah semakin maju pesat serta telah mampu menjawab berbagai kebutuhan masyarakat saat ini memungkinkan para akademisi mau ataupun tidak menjadikan media online seperti internet sebagai salah satu medium atau ranah yang sangat bermanfaat bagi penelusurari berbagai informasi, mulai dari informasi teoritis maupun data-data primer ataupun sekunder yang diinginkan oleh peneliti untuk kebutuhan penelitian.<sup>23</sup> Dalam metode penelusuran online, peneliti menggunakan metode ini untuk mencari tinjauan pustaka yang di unggah di website.

#### 4. Metode Analisis Data

Teknik analisis data adalah mendeskripsikan teknik analisis apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, termasuk pengujiannya.<sup>24</sup> Dalam melakukan analisis data, peneliti menggunakan metode deskriptif, yaitu mendeskripsikan data yang diperoleh berupa tulisan atau ucapan dan perilaku yang dapat diamati dari subyek itu sendiri.

### 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:

---

<sup>23</sup> *Ibid*, h. 127

<sup>24</sup> Anwar Sanusi, *Metodologi...* h. 115

**BAB I PENDAHULUAN**

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

**BAB II DASAR-DASAR PELAYANAN *TELLER* BAGI KEPUASAN KONSUMEN**

Berisi tentang pelayanan yang baik, Landasan Al-Qur'an tentang Pelayanan, pengertian *teller*, peranan dan tugas *teller*, standar operasional, pengertian kepuasan pelanggan (anggota), dan strategi kepuasan pelayanan.

**BAB III GAMBARAN UMUM BMT HARAPAN UMAT PATI KCP JAKENAN**

Berisi tentang sejarah berdirinya BMT Harapan Umat Pati, visi dan misi BMT Harapan Umat Pati, struktur organisasi, *job description*, produk-produk BMT Harapan Umat Pati.

**BAB IV ANALISIS TINGKAT PELAYANAN *TELLER* UNTUK TERCIPTANYA KEPUASAN ANGGOTA PADA BMT HARAPAN UMAT PATI KCP JAKENAN**

Berisi tentang tingkat pelayanan *teller* untuk terciptanya kepuasan anggota BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan dan kepuasan anggota BMT terhadap pelayanan *teller* di BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan

**BAB V PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan, saran, dan penutup.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**