

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis jasa keuangan di Indonesia saat ini mulai dikelola sistem keuangan syariah. Adanya tuntutan masyarakat terhadap jasa keuangan yang bebas riba menjadikan pertumbuhan jasa keuangan syariah semakin meningkat. Hal ini diperkuat dengan keberadaan Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia. Salah satu lembaga keuangan syariah yang dikembangkan untuk mengentaskan kemiskinan yaitu Koperasi Jasa Keuangan Syariah *Baitul Maal Wat Tamwil*.

Secara sosiologis, “koperasi syariah di Indonesia sering disebut dengan *Baitul Maal Wa At-Tamwil* atau BMT, karena dalam realitasnya Koperasi Syariah banyak yang berasal dari konversi *Baitul Maal Wa At-Tamwil*”². Dari keterangan yang dikutip oleh Triana Sofiani disebutkan bahwa:

BMT mulai mengalami peningkatan signifikan pada tahun 1995 yang ditandai dengan didirikannya PINBUK (Pusat Inklusi Bisnis Usaha Kecil) oleh ketua MUI (Majelis Ulama Indonesia), ketua ICMI (Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia) dan direktur utama Bank Muamalat Indonesia. PINBUK pada saat itu memperkenalkan dan mempopulerkan istilah BMT yang disertai dengan bantuan teknis dalam pengelolaan fungsi BMT.

Bahwasanya sebagai lembaga keuangan *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT) terdiri dari dua istilah yaitu *Baitut al-maal* dan *Baitut tamwil*. *Baitul maal* lebih pada usaha-usaha pengumpulan dana *non profit* seperti zakat, infaq, dan

²Triana Sofiani, “Kontruksi Norma Hukum Koperasi Syariah dalam Kerangka Sistem Hukum Koperasi Nasional”, dalam *Jurnal Hukum Islam*, Vol.12, Desember 2014, hal.136

shodaqoh. Sedangkan *Baitul tamwil* sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Dalam definisi operasional PINBUK, BMT adalah lembaga ekonomi rakyat kecil beranggotakan satu orang atau badan hukum berdasarkan prinsip syariah dan prinsip koperasi, yang diharapkan menjadi lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan prinsip syariah.⁴

Kedudukan hukum koperasi syariah dalam sistem koperasi nasional, terlihat dalam Pasal 87 ayat (3) dan (4) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2012 sebagai pengganti undang undang Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian.yang dikutip oleh Triana Sofiani berbunyi:

“Koperasi dapat menjalankan usaha atas dasar prinsip ekonomi syariah” dan “ Ketentuan mengenai Koperasi berdasarkan prinsip ekonomi syariah sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Pemerintah”.⁵

Meskipun pasal tersebut merupakan satu satunya pasal yang memuat tentang keberadaan koperasi syariah, namun hal tersebut merupakan niat baik pemerintah untuk mengakui secara formal dan menjadikan lembaga ini sebagai bagian dari sistem koperasi nasional. Niat baik pemerintah untuk menjadikan lembaga ini sebagai lembaga ekonomi nasioanal yang bersifat formal, juga ditunjukkan oleh berbagai Peraturan Pemerintah dan Peraturan Menteri terkait yang mengatur kelembagaan ini.

Implemetansi yang dipergunakan dalam lembaga keuangan syariah dalam praktiknya hampir sama dengan perbankan syariah. Dimana dana

⁴Rana Ayu Azizah dan Noven Suprayogi, *Analisis Keoptimalan Fungsi Baitul Maal pada Lembaga Keuangan Mikro Islam (Studi Kasus pada BMT Nurul Jannah di Gresik dan BMT Muda di Surabaya)*, dalam *Jurnal*, Vol.1 No.1 12 Desember 2014, hal.843

⁵Triana Sofiani (2014), “*Kontruksi Norma Hukum Koperasi Syariah...*”, hal.145

tabungan masyarakat dapat disalurkan melalui pembiayaan. Dari data statistik Otoritas Jasa Keuangan (OJK) per Juli 2018 menunjukkan, total aset perbankan syariah mencapai angka Rp. 292.197 miliar dibandingkan periode satu tahun sebelumnya, sebesar Rp. 254.184 miliar, aset perbankan syariah telah mengalami pertumbuhan sebesar Rp. 68.013 miliar. Angka pembiayaan pada Juli 2018 mencapai Rp. 167.019 miliar dimana tahun sebelumnya Rp. 65.740 miliar, telah mengalami pertumbuhan sebesar 56,53%. Begitu juga dengan fungsi intermediasi perbankan syariah pun semakin meningkat. *Financing to Deposit Ratio* (FDR), yaitu rasio pembiayaan terhadap dana pihak ketiga, per Juli 2018 sebesar Rp. 240.596 miliar, jumlah ini meningkat dari tahun sebelumnya sebesar Rp. 170.173 miliar.⁶ Data tersebut membuktikan bahwa aset yang dimiliki suatu lembaga keuangan yang diperoleh dari dana tabungan dapat disalurkan melalui pembiayaan.

Menurut data register yang dikutip dari BMT Istiqomah dan Harapan Umat :

BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung adalah BMT yang didirikan pada tanggal 3 Maret 2001 yang dibidangi oleh 36 orang pendiri. Pada tanggal 4 Juni 2001 BMT Istiqomah diresmikan operasionalnya oleh Direktur Pinbuk Tulungagung dengan Sertifikat Binaan (PINBUK) Tulungagung Nomor: 00101/52000/PINBUK/ VI/2001.⁷ Dan BMT Harapan Umat dirintis pada tahun 1996 dan mulai beroperasi sepenuhnya pada 25 Januari 2002. Dasar operasional BMT Harapan

⁶OJK, “Statistik Perbankan Syariah” dalam <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Juli-2018.aspx>, diakses 12 November 2018

⁷ Buku Profil *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT) Istiqomah Unit II Plosokandang, tidak diterbitkan, hal.1

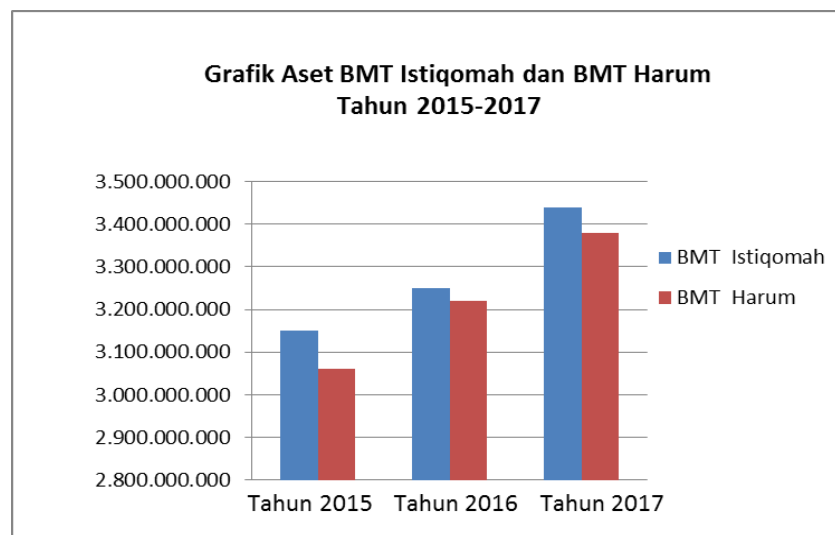
Umat memperoleh SK Menteri Koperasi dan UKM No.651/BH/KWK 13/VII/98 tanggal 18 Agustus 1998.⁸

Produk yang dimiliki oleh BMT Istiqomah dan BMT Harapan Umat untuk memenuhi kebutuhan anggota yang berbeda-beda. Dari mulai produk tabungan yang dimiliki yaitu produk tabungan masyarakat dan produk tabungan pendidikan. Dan produk pembiayaan yang dimiliki kedua lembaga tersebut yaitu BBA (*Bai' Bi Tsaman Ajil*), *murabahah*, dan *mudharabah*. Dari produk yang dimiliki kedua lembaga tersebut, berikut data mengenai aset yang dimiliki pada tahun 2015, 2016, dan 2017.

Berikut grafik perkembangan aset di BMT Istiqomah dan BMT Harum pada tahun 2015-2017.

Gambar 1.1

Aset di BMT Istiqomah dan BMT Harum pada tahun 2015-2017



Sumber data: Wawancara pra penelitian di BMT Istiqomah dan BMT Harum⁹

⁸ Anis Wijayanti, Peran Account Officer dan Debt Collector dalam Manajemen Resiko Pembiayaan di Baitul Mal Wat Tamwil Istiqomah dan Baitul Mal Wat Tamwil Harapan Ummat Tulungagung, (Tulungagung : Skripsi Tidak Diterbitkan, 2018), hal.66-67

Dari grafik diatas dapat diamati bahwa perolehan aset di BMT Istiqomah dan BMT Harapan Umat pada tahun 2015-2017 mengalami peningkatan dari pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2015 aset BMT Istiqomah >3 milyar, pada tahun 2016 mengalami kenaikan yang mencapai 3,1%. Dan pada tahun 2017 aset yang dimiliki mengalami peningkatan sebesar 5,5%. Untuk BMT Harapan Umat pada tahun 2015 aset yang dimiliki >3 milyar, pada tahun 2016 mengalami kenaikan yang mencapai 4,99%. Dan pada tahun 2017 aset yang dimiliki mengalami peningkatan sebesar 4,99%. Dimana aset yang dimiliki diperoleh dari dana tabungan yang terbesar yang kemudian dapat disalurkan melalui pembiayaan, dan dari dana pembiayaan yang disalurkan dapat menambah aset yang dimiliki oleh kedua BMT tersebut. Kegiatan perolehan aset oleh BMT Istiqomah dan BMT Harapan Umat diharapkan dapat membantu masyarakat dan dapat membuktikan kepada masyarakat bahwa BMT Istiqomah dan BMT Harapan Umat dalam memenuhi kebutuhan anggotanya dalam hal pembiayaan.

⁹ Hasil wawancara pra penelitian dengan Ibu Lisa selaku Teller BMT Istiqomah Plosokandang pada tanggal 5 November 2018 dan hasil wawancara bersama Bapak Baderi selaku manager di BMT Harum Tulungagung pada tanggal 6 November 2018

Berikut ini data anggota dari tabungan dan pembiayaan yang diperoleh oleh BMT Istiqomah dan BMT Harapan Umat selama periode 2015-2017.

Tabel 1.2

Jumlah Anggota di BMT Istiqomah dan BMT Harapan Umat

Nama BMT	Tahun	Tabungan (Orang)	Pembiayaan BBA (Orang)	Pembiayaan Murabahah (Orang)	Pembiayaan Mudharabah (Orang)	Total Anggota (Orang)
Istiqomah	2015	1.318	62	661	75	2.116
	2016	1.321	73	635	65	2.094
	2017	1.429	82	678	20	2.209
Total		4.068	217	1.974	160	6.419
Harum	2015	1.263	70	712	5	2.050
	2016	1.316	75	705	5	2.101
	2017	1.422	51	737	5	2.215
Total		4.001	196	2.154	15	6.366

Sumber: Wawancara pra penelitian di BMT Istiqomah dan BMT Harum¹⁰

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa perkembangan BMT Istiqomah dari tahun 2015 menuju 2016 hingga 2017 mengalami perkembangan yang cukup signifikan dengan jumlah anggota 6.419 orang yang terbagi oleh anggota tabungan 4.068 orang. Dan anggota pembiayaan BBA (*Bai' Bi Tsaman Ajil*) berjumlah 217 orang, anggota pembiayaan *murabahah* 1.974 orang, dan anggota pembiayaan *mudharabah* sebesar 160 orang. Dan untuk BMT Harum dari tahun 2015 menuju 2016 hingga 2017 mengalami perkembangan yang cukup signifikan dengan jumlah anggota 6.366 orang yang terbagi oleh anggota tabungan 4.001 orang. Dan anggota pembiayaan BBA (*Bai' Bi*

¹⁰ Hasil wawancara pra penelitian dengan Ibu Lisa selaku pembukuan BMT Istiqomah Plosokandang pada tanggal 5 November 2018 dan hasil wawancara bersama Bapak Baderi selaku manager di BMT Harum Tulungagung pada tanggal 6 November 2018

Tsaman Ajil) berjumlah 196 orang, anggota pembiayaan *murabahah* 2.154 orang, dan anggota pembiayaan *mudharabah* sebesar 15 orang.

Dari data di atas BMT Istiqomah dan BMT Harapan Umat tidak hanya menjalankan fungsi sebagai lembaga keuangan penghimpun dana dari masyarakat melalui dana tabungan, namun sebagai tempat masyarakat dapat memperoleh pembiayaan untuk keperluan peningkatan usaha ataupun untuk pemenuhan kebutuhan yang sifatnya konsumtif seperti rumah dan kendaraan bermotor. BMT Istiqomah dan BMT Harapan Umat dalam hal ini, berperan sebagai lembaga pembiayaan atau investasi kepada masyarakat. Untuk itu, BMT harus dapat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh anggotanya dengan memberikan pelayanan terbaik kepada para anggotanya. Kepercayaan ini sangat penting dan tinggi nilainya, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil BMT dapat mengalami peningkatan kedepannya.

Paparan data dari kedua lembaga tersebut menunjukkan bahwa pembiayaan BBA (*Bai' Bi Tsaman Ajil*) memiliki disparitas yang hampir sama diantara BMT Istiqomah dan BMT Harapan Umat dari pembiayaan BBA (*Bai' Bi Tsaman Ajil*) yang keberadaannya lebih diminati anggota dibandingkan pembiayaan *mudharabah* yang memiliki peminat yang sedikit dari kedua lembaga tersebut. Oleh karena itu pembiayaan BBA (*Bai' Bi Tsaman Ajil*) di kedua lembaga tersebut lebih stabil posisinya dan mengalami peningkatan yang kurang signifikan tapi pelan dan pasti.

Pembiayaan *Bai' Bi Tsaman Ajil* merupakan “produk pembiayaan yang ada di *Baitul wa Tamwil* (BMT) merupakan transaksi jual-beli di mana BMT

menyebutkan jumlah keuntungan tertentu”.¹¹ Di sini BMT bertindak sebagai penjual, dan di lain pihak *customer* sebagai pembeli, sehingga harga beli dari *supplier* atau produsen atau pemasok ditambah dengan keuntungan bank sebelum dijual kepada *customer*.

Peran seorang karyawan bagi BMT menjadi kunci utama bagi kelangsungan BMT dalam meningkatkan jumlah anggotanya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah anggota bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya anggota yang didapat merupakan anggota produktif yang mampu memberikan keuntungan bagi BMT. Untuk mencapai tujuan tersebut, dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah memberikan kepuasan kepada anggota atau pelanggan. Kepuasan anggota menjadi sangat bernilai bagi BMT atau perusahaan sehingga tidak heran selalu ada selogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini pemberian pelayanan yang berkualitas kepada anggota menjadi tugas seluruh karyawan dalam sebuah BMT, baik yang berhubungan langsung kepada anggota maupun karyawan yang tidak berhubungan langsung dengan anggota BMT.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan BMT dalam hubungannya dengan kepuasan anggotanya adalah dengan pemberian *service excellent* (pelayanan prima). *Service excellent* (pelayanan prima) yang berkaitan dengan pelayanan yang unggul yang dapat meningkatkan kepuasan

¹¹ Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *ISLAMIC BANKING Sistem Bank Islam Bukan Hanya Solusi Menghadapi Krisis Namun Solusi dalam Menghadapi Berbagai Persoalan Perbankan & Ekonomi Global*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), hal.760

anggota/pelanggan. Dimana menurut Atep bahwa “*service excellent* (layanan prima) betitik tolak pada pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen atau pelanggan”.¹²

Dalam praktiknya apabila anggota puas atas *service excellent* (pelayanan prima) yang diberikan oleh BMT, ada keuntungan yang diterima oleh BMT itu sendiri. Anggota yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke lembaga lain) atau dengan kata lain anggota loyal kepada BMT. Dan kepuasan anggota lama akan menular kepada anggota baru dengan berbagai cara sehingga mampu meningkatkan pendapatan maupun jumlah anggota. Seperti yang dikemukakan Richens bahwa “kepuasan pelanggan dengan cara memberikan rekomendasi atau memberitahu akan pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut”.¹³ Artinya anggota tersebut akan dengan cepat menular ke anggota lain dan berpotensi menambah anggota baru dalam meningkatkan suatu produk yang dimiliki BMT tersebut khususnya dalam produk pembiayaan BBA (*Bai’ Bi Tsaman Ajil*).

Dalam menganalisa *service excellent* (pelayanan prima) dan hubungannya dengan peningkatan anggota pembiayaan *Bai Bi Tsaman Ajil* di BMT Istiqomah dan BMT Harapan Umat Tulungagung bahwa *service excellent* (pelayanan prima) dapat diukur dengan strategi pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan *service excellent* yang mana memiliki strategi dalam pelayanan. Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan

¹²Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima Cetakan Kedua*, (Jakarta : Elex Media Komputindo, 2004), hal. 25.

¹³Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2010), hal.235

strategi *service excellent* / pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam memilih konsep pendekatannya. Maka peneliti menganalisa *service excellent* di BMT Istiqomah dan BMT Harapan Umat Tulungagung bahwa “*service excellent* dapat diukur dengan penggunaan langkah strategi *service excellent* yang terdiri dari *self awareness, enthusiasm, reform, value, impressive, care, evaluation*.”¹⁴

Dari uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **”Studi Strategi *Service Excellent* dalam Upaya Peningkatkan Pembiayaan *Ba’i Bi Tsaman Ajil* di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka fokus penelitian yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana praktik strategi *service excellent* dalam upaya peningkatan pembiayaan *Ba’i Bi Tsaman Ajil* di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung?
2. Kendala apa saja yang dihadapi pada strategi *service excellent* dalam upaya peningkatan pembiayaan *Ba’i Bi Tsaman Ajil* di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung?
3. Bagaimana cara mengatasi kendala yang dihadapi pada strategi *service excellent* dalam upaya peningkatan pembiayaan *Ba’i Bi Tsaman Ajil* di

¹⁴ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima...*, hal. 31

BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui praktik strategi *service excellent* dalam upaya meningkatkan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi pada strategi *service excellent* dalam upaya meningkatkan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung
3. Untuk mengetahui cara mengatasi kendala yang dihadapi pada strategi *service excellent* dalam upaya meningkatkan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.

D. Pembatasan Masalah

Dapat diidentifikasi bahwa dalam penelitian ini akan memberikan gambaran terkait praktek BMT dalam membiayai pembiayaan BBA (*Bai' Bi Tsaman Ajil*). Agar penulisan skripsi ini tidak menyimpang dan mengambang dari tujuan semula direncanakan sehingga mempermudah mendapatkan data dan informasi yang diperlukan, maka ada pembatasan dari penelitian ini, yaitu dimana ruang lingkup penelitian dibatasi hanya pada studi strategi *service*

excellent dalam upaya meningkatkan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.

E. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, hasil yang akan dicapai diharapkan akan membawa manfaat yang banyak, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini yaitu diharapkan hasil penelitian dapat memberikan bukti empiris tentang studi strategi *service excellent* dalam upaya meningkatkan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.

2. Secara Praktis

a. Bagi BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.

Sebagai bahan masukan saran pemikiran dan informasi untuk memaksimalkan studi strategi *Baitul Maal Wat Tamwil* untuk meningkatkan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.

b. Bagi akademis

Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi bahan referensi ilmiah untuk penelitian selanjutnya.

c. Bagi praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan untuk menambah pengetahuan khususnya bagi pihak-pihak yang tertarik pada masalah yang dibahas untuk diteliti lebih lanjut.

F. Definisi Istilah

Dalam karya ilmiah ini peneliti perlu memberi penegasan istilah dari judul yang peneliti angkat dengan tujuan agar tidak terjadi kerancuan atau ketidaksamaan pemahaman dalam membaca proposal skripsi ini, yaitu:

1. Definisi Konseptual

a. *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT)

Definisi *Baitul Maal Wat Tamwil* yang dikutip dari Rana Ayu Azizah dan Noven :

Baitul maal (rumah harta) merupakan lembaga keuangan yang berorientasi sosial keagamaan yang kegiatan utamanya adalah menampung dan menyalurkan zakat, infaq dan shodaqoh sesuai dengan peraturan yang ada di AlQuran dan Sunnah Rasul-Nya, sedangkan *baitut tamwil* (rumah pembiayaan) merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana masyarakat dalam bentuk (simpanan) maupun deposito dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan berdasarkan prinsip syariah melalui mekanisme yang lazim di dunia perbankan.¹⁵

b. Strategi :

Strategi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia “KBBI” adalah “taktik, ilmu menggunakan sumber daya manusia untuk melaksanakan kebijaksanaan tertentu dalam berperang, rencana langkah-langkah yang

¹⁵ Rana Ayu Azizah dan Noven Suprayogi, ” *Analisis Keoptimalan...*, hal. 843-844

dilakukan sistematis dalam perang”.¹⁶ Strategi dapat juga dikatakan “sebagai rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran-sasaran khusus”.¹⁷ Strategi merupakan “alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya”.¹⁸ Strategi yang dimaksud adalah pilihan untuk melakukan aktivitas yang berbeda atau untuk melaksanakan aktivitas dengan cara berbeda dari pesaingnya, yaitu dalam penelitian ini peneliti mengkaji strategi *service excellent* dalam upaya meningkatkan pembiayaan *Ba’i Bi Tsaman Ajil* di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.

c. *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Service/Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia “KBBI” adalah “cara melayani”.¹⁹ Dan prima menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia “KBBI” artinya “sangat baik, / utama: yang pertama”.²⁰ Jadi dapat disimpulkan bahwa *service excellent* (pelayanan prima) melayani seorang pelanggan dalam penelitian ini melayani anggota BMT dengan pelayanan terbaik agar anggota puas akan pelayanan yang diberikan.

¹⁶ Emzul Fajri dan Ratu Aprillia Senja, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Difa Publisher, hal. 774

¹⁷ Muhammad Arifin, “Strategi Manajemen Perubahan dalam Meningkatkan Disiplin di Perguruan Tinggi”, dalam *Jurnal Penelitian FKIP Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, JET Vol.3 No.1 Maret 2017, hal.118

¹⁸ Onny Juwono, “Analisis Manajemen Strategik Perusahaan Waralaba (Franchise) (Studi Kasus di Restoran Cepat Saji Mc’Donald’s) Periode Oktober-Desember 2011”, dalam *Jurnal Penelitian Kualitatif*, hal. 3

¹⁹ Emzul Fajri dan Ratu Aprillia Senja..., hal.520

²⁰ *Ibid.*, hal.670

d. Pembiayaan

Definisi pembiayaan yang dikutip dari Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin:

Pembiayaan atau *financing*, yaitu pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan.²¹

Dengan begitu pembiayaan ini merupakan salah satu bagian terpenting dari aktivitas BMT untuk mengetahui kemampuan dalam penyaluran dana dan kapasitas penyaluran dana sangat berpengaruh terhadap kinerja lembaga.

e. *Ba'i Bi Tsaman Ajil* (BBA)

Definisi pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* (BBA) yang dikutip dari Eti

Rochaety dan Ratih Tresnati:

Bai' Bitsaman Ajil menurut kamus istilah ekonomi adalah pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah / lembaga keuangan syariah untuk menalangi kebutuhan dana yang akan digunakan untuk membeli suatu barang/jasa(investasi), dimana nasabah wajib mengembalikan dana tersebut dengan mencicilnya selama jangka waktu yang disepakati, sementara cicilan keuntungan dan cicilan harga beli oleh bank (pokok pinjaman) harus dibayar setiap bulan.²²

2. Definisi Operasional

Penelitian ini berjudul "Studi Strategi *Service Excellent* dalam Upaya Peningkatkan Pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung". Bermaksud untuk mendeskripsikan bagaimana praktik strategi *service excellent* dalam upaya peningkatan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* di

²¹ Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking Sistem...*, hal.681

²² Eti Rochaety dan Ratih Tresnati, *Kamus Istilah Ekonomi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hal.22

BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung, kendala apa saja yang dihadapi dalam strategi *service excellent* dalam upaya meningkatkan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung, dan cara mengatasi kendala yang dihadapi pada strategi *service excellent* dalam upaya meningkatkan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan ini berisi tentang isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian inti, terlebih dahulu penulisan uraikan sistematika penelitian yang terdiri dari:

1. Bagian Awal

Bagian awal susunan penelitian ini meliputi: halaman sampul atau cover depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran dan abstrak.

2. Bagian Inti

Bagian inti dari penelitian ini terdiri dari beberapa hal, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pertama ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah dari penulisan penelitian, fokus penelitian, tujuan

penelitian, pembatasan masalah dan manfaat penelitian, definisi istilah, sistematika penulisan skripsi.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat uraian tentang tinjauan pustaka atau buku-buku teks yang berisi teori-teori besar (*grand theory*) dan teori-teori yang dihasilkan dari penelitian terdahulu.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang pendekatan dan jenis penulisan, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, tahap-tahap penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Pada bab ini berisi uraian tentang paparan data yang disajikan dengan topik sesuai dalam pertanyaan-pertanyaan dalam rumusan masalah dan hasil analisis data.

BAB V : PEMBAHASAN

Pada bab ini memuat keterkaitan antara pola-pola, kategori-kategori dan dimensi-dimensi, posisi temuan atau teori yang ditemukan terhadap teori-teori temuan sebelumnya, serta intepretasi dan penjelasan dari temuan teori yang diungkap dari lapangan (*grounded theory*).

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdiri dari: (a) kesimpulan dan (b) saran atau rekomendasi.

3. Bagian Akhir

Bagian ini meliputi daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan, daftar riwayat hidup.