

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam persaingan di era ini, banyak lembaga-lembaga keuangan syariah yang bermunculan sehingga untuk menjaga eksistensinya lembaga tidak hanya terfokus pada permasalahan produk melainkan juga dari segi kualitas pelayanan yang di berikan oleh lembaga keuangan syariah seperti halnya *Baitul Maal wa Tamwil*. *Baitul Maal wa Tamwil* merupakan kependekan dari kata Balai Usaha Mandiri Terpadu atau *Baitul Maal wa Tamwil*, yaitu lembaga keuangan mikro yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah. *Baitul Maal wa Tamwil* atau disebut juga dengan koperasi syariah.

Secara etimologis, istilah *Baitul Maal Wat Tamwil* memiliki dua pengertian yang pertama disebut dengan istilah *baitul maal* yang berarti rumah dana, dan *baitut tamwil* berarti rumah usaha.¹ Lembaga Keuangan Syariah seperti halnya BMT harus berpegang teguh ada prinsip-prinsi syariah.² Selain itu BMT juga merupakan suatu organisasi yang berperan dalam bidang bisnis dan juga berperan dalam bidang sosial. Sebagai lembaga bisnis, *Baitul Maal Wat Tamwil* lebih mengembangkan usahanya pada sektor keuangan, yakni simpan pinjam, usaha ini seperti usaha perbankan yakni menghimpun dana anggota dan calon anggota (nasabah) serta menyalurkannya kepada sektor ekonomi yang halal dan menguntungkan.

¹ Jamal Lulail Yunus, *Manajemen Bank Syariah*, (Malang: UIN Malang Press, 2009), hlm. 5.

² Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Cet.Ke- 4*, (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 452

Baitul Maal Wat Tamwil dalam melakukan kegiatan usahanya baik berupa menghimpun dana maupun menyalurkan mengacu pada aturan UU No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, PP RI No. 9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi, Keputusan Menteri Negara Koperasidan Usaha Kecil Menengah Nomor 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang apetunjuk pelaksanaan kegiatan usaha koperasi jasa keuangan Syariah Dan Peraturan Menteri Negara Koperasidan Usaha Kecil dan Menengah 35.2/Per/M.KUKM/X/2007 tentang Pedoman Standart Operasional Manajemen Koperasi Jasa Keuangan Syariah. Dengan demikian keberadaan *Baitul Maal Wat Tamwil* menjadi organisasi yang sah dan legal.

Pada dasarnya di dalam organisasi seperti halnya lembaga keuangan terdapat pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang didalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standar dan sistematis yang disebut dengan standart operasional prosedur (SOP).

Dengan semakin bertambahnya perkembangan perekonomian di negara Indonesia saat ini dapat dilihat dari banyaknya bermunculan lembaga-lembaga keuangan yang menerapkan prinsip Syariat Islam seperti Perbankan Syariah, Pegadaian Syariah, Asuransi Syariah, dan *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT), menyebabkan setiap lembaga keuangan Syariah dituntut untuk lebih kreatif dan inovatif karena semakin ketat tingkat persaingan bisnis maka dibutuhkan

pelayanan yang prima sesuai dengan standart operasional prosedur yang berlaku dan merupakan ikon atau ujung tombak bagi suatu lembaga baik Mikro maupun Makro. Sebuah pelayanan tidak hanya diberikan pada lembaga keuangan saja tapi namun menjadi suatu hal yang penting juga bagi semua perusahaan baik yang bergerak pada bidang jasa atau dagang. Sehingga tujuan yang di harapkan Lembaga Keuangan Syariah akan tercapai dengan baik, karena kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam kelangsungan pencapaian tingkat kepuasan anggota (nasabah).

Oleh karena itu “mendahulukan kepuasan pelanggan” adalah itikad yang mengagumkan, sebaik apa sebuah perusahaan diajak berbisnis biasanya tergantung pada orang-orang yang dipekerjakannya. Pengetahuan dan keahlian karyawan sangat penting bagi kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan atau kepuasan pelanggan.³ Pelanggan diibaratkan seorang raja yang harus dilayani, namun hal ini bukan berarti menyerah segalanya kepada pelanggan. Usaha untuk memuaskan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan yaitu keadaan dimana kedua pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan. Tuntutan masyarakat atas peningkatan taraf hidup, regulasi dari pemerintah mengenai hak-hak pelanggan, juga semakin kompleksnya kegiatan bisnis serta terjadinya ledakan data dan informasi, berimplikasi kepada keharusan dalam perbaikan mutu layanan dan perbaikan kinerja pemberi jasa yaitu pegawai bank.⁴

³ Denis Walker, *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*, (Pondok Cabe Pamulang: Bimapura Aksara Publisher Kelompok KARISMA Publishing, 2011), hlm. 27

⁴ Nina Rahmayaniy, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menggapai persaingan dalam perbankan masalah kualitas pelayanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini, bank syariah khususnya telah menjadi tempat untuk menghimpun dan menyalurkan dana bagi masyarakat yang mempunyai misi berlandaskan keadilan, kejujuran, kemanfaatan, kebersamaan yang sesuai dengan syariah.⁵ Pelayanan yang lebih tinggi akan menghasilkan kepuasan nasabah yang tinggi pula. Oleh karena itu, program penyempurnaan pelayanan merupakan komitmen total dari petugas bank, karyawan harus bekerja selaku team work untuk memuaskan pelanggan.⁶

Strategi untuk menangani persaingan yang ketat tersebut salah satunya harus mengembangkan kualitas pelayanan dan menerapkan pelayanan prima yang diwujudkan dengan *Service Excellent* (Pelayanan Sempurna) oleh *frontliner*. Petugas *frontliner* mempunyai tugas yang cukup besar pada pemberian pelayanan yang baik kepada anggota (Nasabah) atau calon anggota. Memberikan pelayanan langsung kepada anggota (Nasabah) atau calon anggota, berinteraksi langsung dengan anggota (Nasabah) atau calon anggota, seperti halnya *Security* yang bertugas memberikan pelayanan diawal anggota akan masuk kedalam lembaga keuangan, setelah anggota (Nasabah) atau calon anggota menjelaskan maksud dan tujuannya kemudian *Security* mengarahkan

⁵ Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 25

⁶ Prawiro Sentono, *Manajemen Operasi; Analisis dan Studi Kasus*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000) hlm. 308

anggota (Nasabah) atau calon anggota ke *Customer Service*, peranan *Customer Service* yaitu memberikan informasi kegiatan bank atau koperasi baik itu syariah atau konvensional.

Namun mendengar kata *frontliner* untuk kalangan masyarakat masih terdengar asing oleh kebanyakan orang, kita hanya sering mendengar kata *Customer Service* dan *Teller* padahal kedua itu merupakan jenis jabatan dari *frontliner*. Maka dari itu untuk menghadapi persaingan yang pesat ini, setiap lembaga keuangan memaksimalkan pelayanan prima pada *frontliner*. Dan bertugas memberi arahan kepada masyarakat akan pelayanan prima di setiap lembaga keuangan atau perbankan.

Pentingnya *frontliner* dalam mekanisme *Baitul Maal Wat Tamwil*, sehingga harus di perhatikan dalam standar operasional prosedurnya. Akan tapi dalam BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung terdapat permasalahan yang ada yaitu pelayanan yang kurang prima pada *frontliner* disebabkan standar operasional prosedur yang masih belum berjalan. Hal ini disebabkan karyawan administrasi merangkap tugas menjadi *Customer Service*, *Teller*, dan Bendahara sehingga apabila karyawan memiliki kendala akan mengganggu aktivitas pekerjaan yang ada di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung karena karyawan yang tidak memadai atau terbatas.

Berdasarkan pemikiran diatas, peneliti tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan pada penerapan standar operasional prosedur (SOP) *frontliner* di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung dengan judul “**Implementasi Kualitas Pelayanan pada Penerapan Standart Operasional Prosedur (SOP) Frontliner diBMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung**”

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumus masalah yaitu:

- 1) Bagaimana kualitas pelayanan yang ada pada BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung?
- 2) Bagaimana penerapan standart operasional prosedur (SOP) frontliner di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Dari hasil rumusan masalah di atas penelitian ini memiliki tujuan yaitu:

- 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada pada BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung.
- 2) Untuk mengetahui penerapan standart operasional prosedur (SOP) frontliner di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung

D. Keterbatasan Peneliti

Batasan masalah di gunakan untuk menghindari meluasnya permasalahan agar pembahasan dalam penelitian ini lebih terarah dan fokus, sesuai dengan rumusan masalah. Maka peneliti membatasi permasalahan hanya mengkaji tentang kualitas pelayanan pada penerapan standart operasional prosedur (SOP) *frontliner* di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung.

E. Manfaat Penelitian

- a) Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya tentang implementasi kualitas pelayanan pada penerapan standart operasional prosedur (SOP) *frontliner* di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung. Serta dapat dijadikan

referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dan berminat terhadap penelitian sejenis ini. Untuk memberikan wawasan bagi pembaca mengenai informasi tentang BMT, khususnya dalam kualitas pelayanan pada penerapan standart operasional prosedur (SOP) *frontliner* di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung.

b) Secara praktis

- 1) Bagi pihak lembaga penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya tentang implementasi kualitas pelayanan pada penerapan standart operasional prosedur (SOP) *frontliner* di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung. Selain itu juga dapat menjadi acuan untuk membantu dalam hal manajemen terhadap kualitas pelayanan.
- 2) Bagi pihak akademik penelitian ini dapat dijadikan koleksi atau referensi di perpustakaan.
- 3) Bagi pihak peneliti selanjutnya hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan referensi untuk penelitian tentang kualitas kinerja pelayanan BMT.

F. Definisi Istilah

a) Konseptual

1) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh

kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen.⁷

2) Standart Operasional Prosedur (SOP)

Standart Operasional Prosedur (SOP) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang didalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standar dan sistematis.⁸

3) Front Liner

Orang yang langsung berhadapan atau berhubungan dengan pelanggan (konsumen), yang merupakan sebuah kategori dan bukan sebuah jabatan.

4) BMT (*Baitul Maal Wat Tamwil*)

Baitul maal (rumah harta), menerima titipan zakat, infaq, dan shadaqah serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya. Baitul Tamwil (rumah pengembangan harta), melakukan pengembangan usaha-usaha produktif atau investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menjunjung pembiayaan kegiatan ekonomi.⁹

⁷ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malng: Bayumedia, 2011), hlm. 180

⁸ Rudi M. Tambunan, *Panduan Penyusunan Standard Operasional Prosedur(Your Best Guidance to Have Effective Standard Operating Procedures*, (Jakarta: MAIESTAS Publishing, 2008), hlm. 79

⁹ M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Ekonomi Islam*, (Solo : PT. Era Audicitra Intermedia, 2011), hlm. 377

b) Operasional

Penelitian ini dengan judul “Implementasi Kualitas Pelayanan pada Penerapan Standart Operasional Prosedur (SOP) *Frontliner* di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung” yang dimaksud adalah dimana *Frontliner* di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung sudahkah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan standart operasional prosedur yang ada kepada anggota/ nasabah.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Adapun sistematika penyusunan laporan model penelitian kualitatif untuk memudahkan skripsi ini secara keseluruhan. Sistematika penyusunan yang di maksud adalah seperti yang akan diuraikan dibawah ini:

Bab I Pendahuluan yaitu menguraikan tentang pokok-pokok fikirian yang tertuang dalam pembahasan skripsi ini yang terdiri atas latar belakang masalah yang tujuannya untuk memberikan alasan yang jelas tentang latar belakang masalah, pembatasan dan perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka dan sistematika penyusunan yang digunakan untuk membarikan penjelasan secara garis besar mengenai pembahasan yang akan di uraikan dalam skripsi ini.

Bab II Kajian Pustaka berisikan tentang pembahasan atau kajian teori kualitas pelayanan, *frontliner*, standart operasional prosedur (SOP) dan BMT. Selain itu juga terdapat penelitian terdahulu dari penelitan sebelum-sebelumnya.

Bab III Metode Penelitian Pada bab ini membahas tentang metodologi penelitian yang berisikan pendekatan dan design penelitian, ruang lingkup penelitian, populasi dan sample, definisi operasional dan indikator variabel penelitian, uji instrument dan metode analisis data

Bab IV Hasil Penelitian yaitu membahas tentang gambaran dari BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung yang pembahasannya meliputi profil BMT, Visi dan Misi, Struktur Organisasi, Tujuan dan Produk-produk BMT.

Bab V Pembahasan berisikan hasil pengujian dan hasil analisa data penelitian yang berisikan dari obserwasi, wawancara dan dokumentasi.

Bab VI Penutup berisi kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dan berdasarkan kesimpulan tersebut akan diberikan saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan yang diteliti.