

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Lembaga perekonomian Indonesia merupakan sebuah lembaga keuangan mengalami perkembangan baik dari segi kualitas dan segi efektifitasnya. Karena dapat diketahui bahwa kemunculan suatu lembaga syariah pada hakikatnya adalah memiliki sebuah obyektif yang berdasarkan pada prinsip-prinsip Syariah, oleh karena itu masyarakat dalam sebuah kehidupan perekonomian pasti ada rasa nyaman maupun ketidaknyamanan. Karena manusia akan selalu berupaya untuk selalu lebih efisien atau lebih baik lagi dalam berkehidupan. Dalam hal tersebut, Baitul Maal wat Tamwil (BMT) dapat dikatakan bahwa dapat memberikan peranan yang penting dalam kehidupan perekonomian di masyarakat.¹

Didalam dunia lembaga keuangan suatu persaingan untuk mendapatkan nasabah sebanyak-banyaknya adalah suatu hal yang sudah menjadi kebutuhan dan harus dilakukan demi terciptanya isi koperasi tersebut. Oleh karena itu BMT NU cabang Larangan harus bisa bersaing dengan koperasi-koperasi lain untuk bisa memberikan layanan kepada masyarakat pada umumnya dan masyarakat disekitar BMT NU cabang Larangan pada khususnya. BMT NU cabang Larangan mempunyai strategi khusus untuk mendapatkan nasabahnya. Semua karyawan yang sedang

¹Zuhairan Yunmi Yunan, *Strategi Peningkatan Daya Saing BMT Dalam Menggerakkan Sektor Riil Melalui Pembiayaan Modal Kerja Berbasis Dinar Emas*, (Jakarta:Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta),hlm.1

melayani nasabah harus menjaga tatakrama dengan baik, apalagi untuk melayani deposan yang mempunyai dana besar di BMT NU cabang larangan, tidak hanya cukup dengan sopan santun saja didalam memberi pelayanan, lebih dari itu karyawan BMT NU cabang larangan untuk melayani para deposan yang lanjut usia menggunakan bahasa yang lembut dan halus, ini dilakukan untuk bisa memberi pelayanan yang bermutu atau berkualitas didalam menghimpun dana pada BMT NU cabang larangan.² Kegiatan menghimpun dana merupakan kegiatan membeli dana dari masyarakat. Kegiatan ini dikenal juga dengan kegiatan *funding*. Kegiatan membeli dana dapat dilakukan dengan cara menawarkan berbagai jenis simpanan. dan simpanan sering disebut dengan nama rekening atau *account*.³

pelayanan merupakan sebuah proses yang dimana akan mencapai keinginan yang kita direncanakan baik dari segi tingkah laku maupun dari segi ucapan. Karena pelayanan yang baik dalam sebuah perusahaan bisa memberikan pelayanan yang bermutu dan efektif. agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Oleh karena itu pelanggan akan merasa lebih puas dan terus menambah transaksi atau konsumsinya dari waktu ke waktu. Dari pernyataan tersebut dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang di terima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.⁴

²Annisa Nawang Arum, *Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Deposito ib) DI PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH (BPRS) GUNUNG SLAMET CILACAP*, (Purwokerto:Institut Agama Islam Negri (IAIN) Purwokerto,2017),hlm.2.

³Kasmir, *Pemasaran Bank*,(Jakarta:Kencana,2008),hlm.33.

⁴Fajar Laksana, *Manajemen pemasaran*,(Yogyakarta: Graha Ilmu,2008),hlm.88

Dan juga pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.⁵

Tidak mengherankan jika banyak perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik dimata pelanggan atau nasabahnya. Karena dengan demikian nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk yang ditawarkan.⁶ Disamping itu, hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi bank pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi ataupun perorangan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan bank kepada masyarakat diharapkan mampu meningkatkan pendapatan bank.⁷

Begitu pula dengan pelanggan atau nasabah yang selalu ingin memperoleh perhatian dari karyawan dan perusahaan. Pelanggan atau nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan dengan sebaiknya-baiknya, dalam arti mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, pelayanan kepada nasabah merupakan persoalan pokok dalam persaingan antar bank, juga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perusahaan.

Masalah yang terkadang sering dihadapi oleh Lembaga keuangan adalah menjaga agar nasabah atau anggota koperasi tetap bertahan atau loyal kepada Lembaga keuangan yang bersangkutan tentu hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi Lembaga keuangan bank maupun Lembaga keuangan non-bank disisi laini lembaga keuanga

⁵Nisfi Fatimah, *Strategi Peningkatan Layanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah DI PT. BPRS Bumi Artha Sampang Cilacap*,(Purwokwerto: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) (Purwokwerto,2016),hlm.6

⁶Kasmir, *Customer Services Excellent* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017), hlm. 64-65.

⁷Dewi Purwanti, *Cara Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat DI PT. BANK LAMPUNG KANTOR CABANG BANDAR JAYA*, (Lampung:Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro tahun,2018),hlm.3

BMT Cabang larangan menerapkan system layanan maksimal dan bermutu mulai dari pelayanan internal BMT serta antar jemput simpanan dan pembiayaan langsung kepada nasabah.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul *“Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat di BMT NU Cabang Larangan”*.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana strategi peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Danamasyarakat DI BMT NU Cabang Larangan?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat DI BMT NU Cabang Larangan?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui jawaban dari fokus penelitian, dengan tujuan;

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Danamasyarakat DI BMT NU Cabang Larangan.
2. Untuk Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat DI BMT NU Cabang Larangan.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari pada hasil penelitian strategi peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat bagi beberapa pihak antara lain;

1. Bagi peneliti, untuk mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah dan untuk menambah pengetahuan tentang masalah strategi peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana di bmt nu cabang larangan.
2. Bagi civitas akademika IAIN Madura, dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan juga sebagai bahan referensi bagi penelitian yang sejenis guna untuk menyempurnakan penelitian selanjutnya.
3. Bagi koperasi simpan pinjam pembiayaan (KSSP) syariah BMT NU cabang larangan, semoga dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif dan dapat dijadikan sarana informasi yang dapat memajukan lembaga.
4. Bagi Masyarakat, untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat pada BMT NU umumnya dan koperasi simpan pinjam pembiayaan (KSSP) BMT NU cabang larangan.

E. Definisi Istilah

Untuk menghindari perbedaan penafsiran karena pemakaian istilah yang kurang jelas dalam judul penelitian ini maka peneliti perlu memberikan batasan-batasan definisi istilah yang ada sebagai berikut:

1. Strategi adalah sebuah pola yang mencakup di dalamnya baik strategi yang direncanakan maupun strategi yang pada awalnya tidak dimasukkan dalam

perusahaan tetapi menjadi pertimbangan bahkan dipilih oleh perusahaan untuk diimplementasikan.⁸

2. Meningkatkan mutu pelayanan adalah usaha peningkatan nilai-nilai pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah dalam menawarkan dan memasarkan produk.⁹
3. Menghimpun dana masyarakat adalah menghimpun atau mengumpulkan dana atau uang tunai yang disisihkan untuk maksud tertentu dan aktiva lainnya yang tersedia dan segera dapat diuangkan (*fund*) dari pihak ketiga (masyarakat).¹⁰
4. *Baitul Mal Wat Tamwil* (BMT) adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan *bayt al-ma wa al-tamwil* dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya.¹¹

⁸Ismail Solihin, *Manajemen Stratejik*, (Bandung: PT Gelora Aksara Pratama, 2012), hlm. 64

⁹Rosyadi Ruslan, *Manajemen public Relation Dan Media Komunikasi; Konsepsi Dan Aplikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015), hlm. 276.

¹⁰Wiroso, *Penghimpunan Dana Distribusi Hasil Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Gasindo, 2005), hlm. 20-21

¹¹Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Prena Media Group: 2009), hlm. 452

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Strategi

a. Pengertian Strategi

Strategi adalah sebuah pola yang mencakup di dalamnya baik strategi yang direncanakan maupun strategi yang pada awalnya tidak dimasukan dalam perusahaan tetapi menjadi pertimbangan bahkan dipilih oleh perusahaan untuk diimplementasikan.¹²

Menurut John A. Byrne mendefinisikan strategi sebagai sebuah pola yang mendasar dari sasaran yang berjalan dan yang direncanakan, penyebaran sumber daya dan interaksi organisasi dengan pasar, pesaing, dan faktor-faktor lingkungan.¹³

William F. Glueck mengartikan sebagai sebuah rencana yang disatukan, luas, terintegrasi yang menghubungkan keunggulan strategi perusahaan dengan tantangan lingkungan dan dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama perusahaan itu dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi.¹⁴

Jadi dapat disimpulkan bahwa strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan suatu gagasan, perencanaan, dan eksekusi dalam sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu dengan pelaksanaan yang tepat dan terorganisasi di suatu perusahaan.

¹² Ismail Solihin, *Manajemen Strategik*, (Bandung: PT Gelora Aksara Pratama, 2012), hlm. 64.

¹³ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 29.

¹⁴ Amirullah, *Manajemen Strategi*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), hlm. 4