

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.<sup>1</sup> Lembaga perbankan memiliki peran penting dalam melayani kebutuhan nasabah, baik dari segi produk, pelayanan, dan ketertiban keamanan. Seiring dengan semakin berkembangnya Bank di Indonesia baik Bank konvensional maupun bank syariah membawa dampak pada persaingan bebas dalam meningkatkan daya saing. Oleh karena itu, lembaga perbankan harus mampu bersaing dengan sesama lembaga perbankan lainnya dengan berbagai cara dan konsep yang salah satunya memberikan pelayanan terbaik dengan tujuan meningkatkan kepuasan dan mempertahankan nasabah, serta menjaga citra positif perusahaan.

Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang bersifat tidak kasat mata (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Fungsi pelayanan sangat menentukan keawetan, perkembangan, dan keunggulan bersaing suatu lembaga.<sup>2</sup> Pelayanan dapat juga diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan, dan manfaat bagi orang lain. Pelayanan nasabah adalah

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008, *tentang Perbankan Syariah*, Pasal 1. <sup>2</sup> Wildan Zurkarnain dan Raden Bambang Sumarsono, *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018), 8.

rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tak langsung.<sup>3</sup> Pengertian prima menunjukkan karakteristik total dari suatu produk (barang atau jasa) yang melebihi standar baku sehingga pelanggan merasa mendapat lebih dari yang semula diharapkan. Pada intinya melayani pelanggan secara prima berarti membantu pelanggan memenuhi kebutuhannya dan dilakukan dengan cara terbaik sehingga pelanggan puas dengan pelayanan yang diperoleh dan mereka merasa bahwa pelayanan itu lebih dari yang diharapkan.<sup>4</sup>

Pelayanan prima bukanlah istilah baru dalam dunia kerja, baik yang bersifat profit maupun non profit. Bentuk pelayanan prima diantaranya ramah, senyum, sopan, cepat, tepat, terbuka, dan tanggung jawab. Semua tidak lepas terhadap tiga komponen penting yaitu adanya *attitude*, *skill* dan *knowledge* yang berakhir pada kompetensi yang handal sebagai aparatur pemerintah.<sup>5</sup> Tidak cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan pelanggan sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan. Pelayanan prima harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi yang jauh ke depan dan dapat mengembangkan strategi dan kiat pelayanan prima yang mempunyai keunggulan. Disamping itu, harus diupayakan terus menerus untuk meningkatkan kemampuan para petugas pelayanan agar dapat menumbuhkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada

---

<sup>3</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 212. <sup>4</sup> Wildan Zurkarnain dan Raden Bambang Sumarsono, *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayan Prima*, 8.

<sup>5</sup> Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media,

pelanggan untuk tetap setia menggunakan produk barang dan jasa kita tanpa sempat lagi melirik atau memakai produk lain.<sup>6</sup>

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk riil atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan. Kotler mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Pendapat lain yaitu Robledo menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai selisih (*gab*) antara persepsi dan harapan konsumen, sedangkan kepuasan nasabah adalah perasaan pelanggan saat menerima dan setelah merasakan pelayanan bank.<sup>7</sup>

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga tidak hanya membutuhkan fasilitas yang baik saja akan tetapi pelayanan yang bermutu bagi nasabah juga perlu ditingkatkan. Produk dan kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan profitabilitas perusahaan berhubungan erat. Semakin tinggi hasil kepuasan menghasilkan tingkat kepuasan konsumen yang lebih tinggi, di mana membantu tingginya harga dan pengurangan pengeluaran. Hoofman dan

<sup>6</sup> Nyoman Suparmanti Asih, "Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon AGATA SINGARAJA", *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE) Volume: 7 Nomor: 2 Tahun: 2016*, 3.

<sup>7</sup> Ulul Azmi Mustofa dan Yudi Siyamto, "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada

Bateson menuliskan dasar pemikirannya tentang hubungan kualitas jasa dan kepuasan konsumen antara lain:<sup>8</sup>

1. Bila konsumen tidak memiliki pengalaman sebelumnya dengan suatu perusahaan, maka persepsinya terhadap kualitas jasa perusahaan tersebut akan didasarkan pada ekspektasinya.
2. Interaksi (*service encounter*) berikutnya dengan perusahaan tersebut akan menyebabkan konsumen memasuki proses dikonfirmasi dan merevisi persepsinya terhadap kualitas jasa.
3. Setiap interaksi tambahan dengan perusahaan itu akan memperkuat atau sebaliknya malah mengubah persepsi konsumen terhadap kualitas jasa.
4. Persepsi terhadap kualitas jasa yang telah direvisi memodifikasi minat beli konsumen terhadap pembelian di masa yang akan datang.

Peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah adalah hal penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Hal tersebut sangat penting karena mengingat peran nasabah sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun tidak langsung guna mendukung konsistensi perusahaan. Selain pelayanan prima, faktor lain yang memiliki keterkaitan dan dapat mempengaruhi loyalitas nasabah adalah kepuasan nasabah. Kepuasan pelanggan memberikan dua manfaat utama bagi perusahaan, yaitu berupa loyalitas pelanggan dan gethok tular (*word of mouth*) positif.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Adisty Arindiaty dan Merita Bernik, "Analisis Kualitas Jasa dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen di Baker Street Cafe Bandung", *Jurnal Bisnis Terapan Volume 01, Nomor 01, Juni 2017*, 44-45.

<sup>9</sup> Steffi Melati Achlam, dkk, "Analisis Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Menggunakan Structural Equation Modeling", *Jurnal Rekayasa dan Manajemen*

Untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah dan calon nasabah, maka pelayanan perlu di konsep secara apik agar menghasilkan pelayanan prima. Ada enam faktor pelayanan prima yaitu:<sup>10</sup>

a. *Ability* (kemampuan)

Yaitu suatu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan penguasaan pengetahuan tentang bidang kerja yang ditekuni pada konteks ini semua pegawai bank syariah harus tau dan paham dengan pengertian bank syariah serta seluruh produk yang ada di dalamnya, melakukan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan sarana *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar perusahaan.

b. *Attitude* (sikap)

Yaitu perilaku, sikap dan tingkah laku yang harus ditonjolkan oleh pegawai ketika menghadapi pelanggan. Seorang pegawai bank terutama yang berada di petugas pelayanan terdepan *customer service* dan teller harus mampu menghadapi pelanggan dengan senyuman.

c. *Appeanrance* (penampilan)

Penampilan seorang pegawai bank baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik harus mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas perusahaan oleh konsumen.

d. *Attention* (perhatian)

---

<sup>10</sup> Helena Fitria, "Strategi Servis (Pelayanan Prima) Bank Syarirah terhadap Nasabah Non-Muslim (Studi Kasus pada BPR Syariah AMANAH UMMAH)" *Jurnal Ekonomi Islam Al-Infaq*, Vol. 3 No. 1, Maret 2012, 68.

Karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

e. *Action* (tindakan)

Karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen.

f. *Accountability* (pertanggungjawaban)

Suatu sikap berperihakan pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

BMT NU lahir berangkat dari sebuah keprihatinan atas kondisi masyarakat Sumenep pada umumnya dan masyarakat kecamatan Gapura pada khususnya dimana kesejahteraan mereka tidak ada peningkatan secara signifikan<sup>11</sup>. Adalah masyarakat Kecamatan Gapura Kab. Sumenep termasuk pekerja keras, suami istri saling bahu membahu untuk memenuhi kebutuhan hidup, akan tetapi kerja keras mereka tidak mampu meningkatkan taraf hidupnya. Hal inilah yang membuat Nahdlatul Ulama prihatin. Oleh karenanya, Masyudi, selaku ketua Lembaga perekonomian NU kala itu, menawarkan gagasan untuk mendirikan Baitul Maal wat Tamwil (BMT), sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang bergerak di bidang usaha simpan pinjam bagi anggotanya. Gagasan ini berangkat dari sebuah keprihatinan semakin merajalelanya praktek rentenir. Akhirnya pada tanggal

---

<sup>11</sup> <https://bmtnujatim.com/blog/artikel-25-peluang-pengabdian-di-BMT-NU-Jawa-Timur> diakses pada tanggal 18 Desember 2020 pukul 13.45

01 Juni 2004 Pengurus MWC NU bersama – sama dengan peserta lokakarya menyepakati gagasan untuk mendirikan sebuah usaha simpan pinjam pola syari'ah yang diberi nama BMT (Baitul Maal wa Tamwil)<sup>12</sup>.

Keberadaan BMT NU di tengah-tengah masyarakat saat ini memberikan angin segar bagi masyarakat terutama di pedesaan. Mereka yang tidak terjangkau perbankan atau memiliki pengalaman pahit dengan perbankan akan mempertimbangkan menggunakan BMT NU. Adanya fungsi sosial di harapkan memberikan dampak positif bagi masyarakat agar tidak hanya berorientasi pada dunia saja namun juga akhirat.<sup>13</sup>

Sudah menjadi kewajiban bagi BMT NU Cabang Tlanakan untuk memberikan kepuasan kepada anggota. Hal ini dilakukan untuk menunjukkan rasa terimakasih karena telah menggunakan produk dan jasa BMT NU Cabang Tlanakan, juga untuk membantu meningkatkan kepercayaan anggota. Penerapan pelayanan prima yang tepat pada anggota BMT NU Cabang Tlanakan tentu akan memberikan efek positif kepada BMT NU Cabang Tlanakan itu sendiri, tidak hanya semakin bertambahnya jumlah anggota yang menggunakan produknya, citra BMT NU Cabang Tlanakan dimata masyarakat juga akan semakin baik. Di sisi lain Lembaga keuangan di Kecamatan Tlanakan sendiri cukup banyak, tidak hanya yang berpola Syariah namun yang berpola Konvensional juga ada. Maka Pelayanan prima seperti apa yang BMT NU Cabang Tlanakan berikan, sehingga masyarakat tetap loyal menggunakan produk dan jasa BMT NU Cabang Tlanakan,

---

<sup>12</sup> <https://bmtnujatim.com/blog/artikel-25-peluang-pengabdian-di-BMT-NU-Jawa-Timur> dikases pada tanggal 18 Desember 2020 pukul 13.45

<sup>13</sup> Shochrul Rohmatul Ajija, dkk, *Koperasi BMT*, (Karanganyar: CV Inti Media Komunika, 2020.) 13.

Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul: **“Pelayanan Prima dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota di BMT NU Cabang Tlanakan”**.

#### **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana pelayanan prima dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota di BMT NU cabang Tlanakan?
2. Apa manfaat yang dirasakan oleh anggota dengan adanya pelayanan prima di BMT NU cabang Tlanakan?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan prima dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota di BMT NU cabang Tlanakan.
2. Untuk mengetahui bagaimana manfaat yang dirasakan oleh anggota dengan adanya pelayanan prima di BMT NU cabang Tlanakan.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini dapat di bagi menjadi dua yaitu: kegunaan secara teoritis dan kegunaan secara praktis (kegunaan bagi IAIN Madura, bagi Lembaga dan bagi peneliti sendiri).

Kegunaan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Kegunaan teoritis

Untuk memberikan sumbangan pemikiran bagi penelitian selanjutnya dan sebagai bahan referensi yang diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi pembaca terutama mengenai “Pelayanan Prima dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota di BMT NU cabang Tlanakan”.

## 2. Kegunaan praktis

Kegunaan lainnya yang dapat di peroleh bagi para pihak antara lain sebagai berikut:

### a. Bagi peneliti

Selain menjalankan tridarma perguruan tinggi yang *kedua*, meneliti, menguji dan mengobservasi fenomena permasalahan yang di peroleh selama ini dan menambah pengetahuan tentang masalah-masalah yang terjadi di dunia perbankan. Hasil penelitian ini di harapkan memberikan sumbangan pemikiran yang dapat menambah wawasan, ilmu serta pengalaman keilmuan dalam melakukan penelitian.

### b. Bagi BMT NU Cab.Tlanakan

Memberikan tambahan koleksi faktual perbankan dan masukan tentang sistem terbaru, dan tantangan perbankan dalam mempertahankan eksistensi perbankan tersebut terutama melalui kajian yang berkaitan dengan pelayanan prima dalam upaya peningkatan Kepuasan Nasabah khususnya bagi masyarakat sekitar BMT NU Cabang Tlanakan.

### c. Bagi Civitas Akademika IAIN Madura

Dapat menjadi tambahan sumber referensi perpustakaan khususnya dalam bidang Perbankan Syariah di IAIN Madura, dan sebagai tambahan

informasi dan wawasan bagi mahasiswa/i serta menjadi acuan mahasiswa/i lainnya dalam penelitian selanjutnya.

## **E. Definisi Istilah**

Sebagai Batasan judul penelitian ini agar tidak terjadi kesalahpahaman para pembaca maka perlu dijelaskan istilah-istilah yang berkaitan dengan judul, "*Pelayanan Prima dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota di BMT NU cabang Tlanakan*".

### 1. Pelayanan Prima

Pelayanan Prima adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik. Pelayanan prima pada nasabah itu sendiri dapat diperluas menjadi bagaimana pihak pemberi layanan, dalam hal ini pihak bank memberikan layanan secara maksimal kepada nasabah, dan kepada siapapun dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional.<sup>14</sup>

### 2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah menurut Kotler dan Keller adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang diakibatkan oleh kinerja yang dirasakan (atau hasil) dari perusahaan sehubungan dengan ekpektasinya. Dari penjelasan tersebut menunjukkan bahwa, hasil dari membandingkan antara apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan dari suatu produk akan menghasilkan rasa puas atau kecewa pelanggan.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan*, (Jakarta Pusat: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 76.

<sup>15</sup> Romansyah Sahabuddin, *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya untuk meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Industri Perbankan*, (Pustaka Taman Ilmu, 2019), 62.

### 3. BMT NU (Baitul Maal wat Tamwil)

Merupakan Lembaga keuangan mikro berbasis masyarakat yang beroperasi di bawah sistem koperasi dan domain Lembaga swadaya masyarakat, selain itu, BMT mempunyai definisi organisasi ekonomi yang di fokuskan pada pengembangan kerjasama dan investasi dalam rangka untuk mengembangkan usaha mikro serta mengentaskan kemiskinan melalui sistem bagi hasil-rugi.<sup>16</sup>

Jadi yang dimaksudkan dengan judul diatas adalah pelayanan prima dapat menimbulkan layanan yang optimal, karena disetiap nasabah memiliki karakteristik yang berbeda maka dengan adanya pelayanan prima anggota bisa mengatasi permasalahan yang muncul. BMT NU hadir dengan membawa perubahan yang signifikan karena BMT NU merupakan organisasi ekonomi yang difokuskan pada pengembangan kerjasama dan investasi dalam rangka mengembangkan usaha mikro dan mengentaskan kemiskinan melalui sistem bagi hasil. Maka dari itu peneliti ingin meneliti penelitian ini untuk menganalisa pelayanan prima yang dilakukan oleh BMT NU cabang Tlanakan.

## **F. Kajian Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan kumpulan hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu dan mempunyai kaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Untuk memberikan kerangka kajian empiris dari kerangka kajian teoritis bagi permasalahan sebagai dasar untuk mengadakan pendekatan terhadap masalah yang dihadapi serta digunakan

---

<sup>16</sup>Shochrul Rohmatul Ajija, dkk, *Koperasi BMT*, (Karanganyar: CV Inti Media Komunika, 2020), 9.

sebagai pedoman dalam pemecahan masalah. Ada beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan yang akan dilakukan, yaitu:

NO	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	”Analisis Pengaruh Pelayanan prima terhadap kepuasan pengguna jasa kereta penumpang ditinjau dari perspektif islam” oleh Geni Prayogi mahasiswa Univeresitas Islam Negeri Raden Intang Lampung, Fakultas Ekonomi Syariah, Program Studi Ekonomi Syariah. Tahun 2018. <sup>17</sup>	Penelitian tersebut memiliki topik yang sama yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pelayanan prima terhadap kepuasan pengguna jasa kereta penumpang .	Penelitian ini menggunakan teori M. Mursid sedangkan metode penelitian menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini lebih membahas tentang penggunaan jasa lebih tepatnya jasa kereta api. Sedangkan dalam penelitian yang akan peneliti teliti akan memfokuskan kepada pelayanan prima terhadap nasabah BMT NU.

<sup>17</sup> Geni Prayogi Mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intang Lampung, Fakultas Ekonomi Syariah, Program Studi Ekonomi Syariah, *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Penumpang Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam*’ Skripsi: UIN Raden Intang Lampung, 2018).

2	<p>Jurnal yang di tulis oleh Nurlia "Strategi Pelayanan dengan konsep Service Excellent"<sup>18</sup> Tahun 2018.</p>	<p>Penelitian tersebut memiliki persamaan topik dengan yang peneliti teliti yaitu tentang service excellent atau pelayanan prima.</p>	<p>Adapun perbedaannya dalam penelitian ini terdapat pada objek yang diteliti yang mencakup umum di semua bidang, seperti pemerintahan, bisnis, manufakur, delivery, kuliner, dan usaha jasa. Sedangkan penelitian yang peneliti teliti akan fokus pada pelayanan prima terhadap nasabah.</p>
3	<p>Implementasi Fungsi pelayanan prima pada nasabah BMT Walisongo semarang.</p>	<p>Penelitian tersebut memiliki topik yang sama yakni tentang pelayanan prima pada nasabah di BMT,</p>	<p>Dalam penelitian ini Lely Mariyani memfokuskan mengenai implementasi fungsi pelayanan terhadap nasabah, sedangkan</p>

---

<sup>18</sup> Nurlia, "Strategi Pelayanan dengan Konsep Service Excellent", *Meraja Journal Vol. 1, No. 2, Juni 2018.*

			peneliti lebih memfokuskan kepada penerapan pelayanan prima kepada nasabah BMT NU.
--	--	--	--

Kesimpulan penelitian terdahulu, dari ketiga penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima pada sebuah lembaga sangat diutamakan. Demi tercapainya kepuasan pelanggan terhadap sebuah kinerja suatu lembaga, dari penelitian di atas peneliti juga menyimpulkan bahwa, suatu lembaga bisa dikatakan baik apabila pelayanan prima diterapkan. Oleh karena itu, pelayanan prima sangat berpengaruh dalam sebuah aspek pelayanan di sebuah lembaga. Terutama di lembaga keuangan, dan peneliti antusias dalam meneliti tentang pelayanan prima dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota di BMT NU cabang Tlanakan.

