

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Konteks Penelitian

Dicetuskannya perbankan syariah di Indonesia tidak lepas dari berkembangnya perbankan syariah di dunia khususnya negara Islam. Latar belakang munculnya sistem perbankan syariah di negara Islam dipengaruhi oleh dua gerakan *modern renaisans* Islam, yakni gerakan *neo revitalis* dan *modernis* karena umat Islam berusaha mendasarkan seluruh aspek perekonomiannya berdasarkan Al-Qur'an dan As-sunnah. *Revivalisme* dapat diidentifikasi melalui ciri-ciri umum dari dua *tipologi revivalisme*, yaitu sebelum *modernisme* dan sesudah *modernisme*. Pertama, Kemurnian dan keaslian merupakan ciri umum gerakan pembaharuan. Kedua, *revitalis* pada dasarnya menerapkan dan mengembangkan ijhtihad yang dikhususkan pada persoalan hukum serta menolak taqlid. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *neo-revivalisme* dalam perekonomian merupakan salah satu usaha umat Islam untuk menerapkan perekonomiannya berdasarkan agama Islam. Sedangkan tim perbankan Majelis Ulama Indonesia menetapkan bahwa bank muamalah merupakan bank syariah pertama yang dilahirkan di Indonesia dengan akta penetapan pada tanggal 1 November 1991.<sup>1</sup>

Awalnya, pendirian bank muamalah kurang direspon dari dunia perbankan di Indonesia dan kinerjanya tetap jalan ditempat. Bank muamalah baru mulai membuat

---

<sup>1</sup> Fena Ulfa Aulia, *Akuntansi Bank Syariah (Berdasarkan PASK 2007 PAPS 2013 Kajian Teori dan Studi Kasus)*, (Jawa Timur: IAIN Madura Press, 2020), 1

nasabah tertarik setelah krisis ekonomi tahun 1998 di Indonesia, tentang diberlakukannya undang-undang No.10 tahun 1998 mengenai perbankan. Selanjutnya, lahirnya Bank Syariah Mandiri sebagai bank syariah kedua, merupakan kumpulan dari beberapa bank milik negara yang mengalami krisis pada tahun 1998. Kesuksesan Bank Syariah Mandiri menjadi acuan dan motivasi bagi munculnya bank-bank lain di Indonesia.

Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa bank merupakan badan usaha yang fungsinya menyimpan dana dan menyalurkan dalam bentuk pinjaman atau lainnya untuk mengembangkan perekonomian masyarakat. Ada dua macam bank, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional merupakan bank yang menerapkan fungsi dan kegiatannya secara konvensional yang terdiri dari Bank Umum Konvensional (BUK) dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Sedangkan bank syariah adalah bank yang menerapkan fungsi dan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah yang meliputi Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS). Merujuk pada Pasal 2 UU No. 21 Tahun 2008, disebutkan bahwa perbankan syariah harus berpegang pada ketentuan syariah, demokrasi ekonomi dan prinsip *konservatisme* dalam menjalankan usahanya. Tujuan keberadaan bank syariah berdasarkan Pasal 3 UU Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 adalah untuk mendukung untuk melaksanakan pembangunan nasional dalam kerangka adil, menyertai dan kemakmuran masyarakat.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Ibid. 11-12.

Sejalan dengan tujuan di atas, pelayanan prima menitikberatkan pada usaha organisasi dalam menciptakan pelayanannya dengan baik kepada anggotanya, untuk memuaskan anggota, baik dalam bentuk produk maupun pelayanan. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik diberikan oleh perusahaan kepada anggota yang membutuhkan, baik anggota didalam perusahaan maupun anggota di luar perusahaan.<sup>3</sup> Lebih khusus lagi, pelayanan prima merupakan kegiatan yang menciptakan nilai tambah dengan melebihi keinginan anggota. Pelayanan Prima merupakan singkatan dari kata “*service excellent*” artinya pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi sangat memuaskan. Dalam hal ini, Lehtinen menyatakan bahwa pelayanan prima merupakan rangkaian kegiatan yang berlangsung dalam interaksi fisik secara langsung baik sesama manusia atau mesin untuk memuaskan anggota.<sup>4</sup>

Sedangkan pelayanan yang diberikan sering disebut dengan *excellent service* atau pelayanan prima dengan mengutamakan kepuasan pengguna.<sup>5</sup> Layanan prima dalam syariah islam tetap mengacu pada sejarah dimana dakwah Rosulullah mengalami banyak cobaan dan rintangan tetapi dengan kesabaran dan kejelian beliau dakwahnya berhasil diterima dengan lapang dada. Hal ini juga tidak terlepas dari kecakapan beliau dalam memikat dan menjalin hubungan dengan baik. Sesuai dengan ayat Al-Qura’an sebagai berikut:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

---

<sup>3</sup> Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2014), 1.

<sup>4</sup> Ibid. 110.

<sup>5</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 5.

Artinya: Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah.

Metode dakwah Rasulullah ini dapat menjadi rujukan bagi BMT NU Cabang Tlanakan dalam memberikan pelayanan kepada para anggota dan masyarakat. Bahwa ada suri tauladan yang baik serta menjadi acuan dan contoh bagi pihak BMT Cabang Tlanakan Pamekasan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada para anggota dan masyarakat.<sup>6</sup> Hal ini sesuai dengan budaya kerja BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan yaitu *shiddiq, amanah, tabligh, fathonah*.

Inti dari pelayanan prima adalah berusaha untuk menciptakan pelayanan yang baik pada anggota sesuai dengan kepentingannya, sehingga bisa menciptakan puas yang maksimal. Usaha untuk menciptakan pelayanan yang baik bisa dilakukan ketika kita bisa menunjukkan keterampilan, akhlak, *performence, attention, action*, serta rasa tanggung jawab dan terkordinir.<sup>7</sup> Karena tanpa mitra perusahaan tidak ada apa-apanya, perusahaanlah yang berdasarkan pada mitra dan untuk mitra kami bekerja karena mitra adalah sumber penghasilan dan pekerjaan. Layanan serta kepuasan anggota adalah tujuan utama perusahaan, karena tanpa anggota perusahaan tidak dapat terkenal. Aset perusahaan memiliki nilai kecil tanpa kehadiran mitra. Oleh

---

<sup>6</sup> Kementerian Agama RI, Al-Qura'an Terjemah, Yayasan Penyelenggara Terjemah/Penafsir Al-Qur'an Terjemah oleh Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur'an Kementerian Agama Republik Indonesia. Lihat juga, Danang Kurniawan, Service Excellent Berdasarkan Perspektif Islam di Bank Syariah, Institut Agama Islam Negeri Kudus, Volume 3, Nomor 1, Maret 2020.

<sup>7</sup>Zein Bastiar "Service Excellent Dalam Rangka Membentuk Loyalitas Pelanggan", MANAJERIAL Vol. 8, No. 16, Januari 2010, 55.

karena itu, tugas awal masyarakat adalah merekrut dan mempertahankan anggota agar tertarik pada penawaran yang sportif dan menciptakan rasa puas.<sup>8</sup>

Salah satu tujuan utama dari *service excellence* adalah menciptakan suatu pelayanan yang sehingga anggota merasa puas dan terpenuhi dengan mengutamakan pelayanan kepada anggota. *Service excellence* di sektor publik didasarkan pada prinsip bahwa "*service is empowerment*". Layanan sektor koperasi berorientasi pada keuntungan sementara layanan sektor publik yang unggul ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau meningkatkan sektor sebaik-baiknya merupakan prasyarat penting dan kunci reformasi administrasi publik yang berhasil. Tujuan dari pelayanan yang baik adalah untuk memberdayakan masyarakat bukan untuk menipu atau membebani masyarakat sehingga meningkatkan kepercayaan pada pemerintah adalah langkah pertama menuju kolaborasi dan keterlibatan dalam rencana pembangunan.<sup>9</sup>

Adapun fenomena yang menarik perhatian peneliti, dimana BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan menerapkan layanan yang baik. Hal ini dibuktikan ketika proses simpan tabungan dijemput kerumah anggota masing-masing dengan baik serta terarah dan apabila ada suatu permasalahan mengenai sistem tabungan tersebut pihak BMT langsung menangani dengan bantuan petugas atau karyawan yang menangani. Dengan layanan yang diterapkan ini sangat memudahkan masyarakat untuk menjangkaunya.

Sehingga peneliti ingin tahu bagaimana konsep di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) dalam menerapkan strategi *excellent service*. Sehingga kemudian peneliti ada

---

<sup>8</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 5.

<sup>9</sup> Nurlia " *STRATEGI PELAYANAN DENGAN KONSEP SERVICE EXCELLENT*", Stia Al Gazali Barru Vol. 1, No. 2, Juni 2018, 26.

ketertarikan dalam melaksanakan sebuah penelitian yang judulnya “**Penerapan *Excellent Service* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan**”.

## **B. Fokus Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti membuat batasan penelitian agar pembahasan dalam penelitian ini lebih rinci sesuai dengan judul penelitian. Adapun fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *excellent service* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.?
2. Bagaimana kendala penerapan *excellent service* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *excellent service* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan *excellent service* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan

## **D. Kegunaan Penelitian**

Harapan dari hasil penelitian ini bisa berguna dan bermamfaat sebagaimana penelitian lainnya serta mampu memberikan kegunaan serta makna tersendiri bagi beberapa kalangan sebagai berikut

### **1. Kegunaan teoritis**

Penelitian ini diharapkan bisa bermamfaat untuk dunia perbankan serta sebagai sumbangsih keilmuan untuk menjadi bahan referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya.

### **2. Kegunaan praktis**

#### **a. Untuk Kampus IAIN Madura**

Hasil dari penelitian ini bisa menjadi salah satu sumber rujukan dalam bidang dunia perbankan syariah. Khususnya dalam dunia Perekonomian yang bermamfaat untuk memperluas *khazanah* keilmuan pada diri mahasiswa.

#### **b. Untuk BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan**

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi bagi BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan khususnya dalam penerapan *excellent service* di Baitul Maal Wat Tamwil (*BMT*) untuk senantiasa memberikan pelayanan yang baik dan bertanggung jawab. Disamping itu serta sebagai bahan evaluasi kepada pihak pimpinan dan kepala cabang untuk senantiasa terus mengembangkan dan menerapkan pelayanan yang baik terhadap BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

### **c. Untuk peneliti lebih lanjut**

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi bekal penelitian lain dimasa yang akan datang dan wawasan untuk latihan menulis karya ilmiah serta memberikan sumbangsing pemikiran tentang pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan.

### **E. Definisi Istilah**

Sesuai fokus dan rumusan masalah penelitian, untuk menghindari perbedaan makna maka peneliti uraikan definisi istilah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penerapan merupakan tindakan menerapkan teori dan metode dalam mencapai suatu tujuan tertentu serta untuk kepentingan suatu organisasi atau perusahaan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.
2. *Exellent service* adalah salah satu upaya memberikan pelayanan yang terbaik terhadap anggota dan berorientasi terhadap kepentingan anggota agar tercipta kepuasan yang optimal..
3. Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) adalah sebuah lembaga keuangan mikro syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah yang dibawah naungan PWNU Jawa Timur.

### **F. Kajian Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu ini merupakan upaya peneliti untuk mencari pembanding dan kemudian memunculkan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya. Selain itu, bertujuan untuk membantu peneliti memposisikan penelitian ini dengan menunjukkan keaslian suatu penelitian. Berikut beberapa kajian terdahulu yang dijadikan perbandingan dengan penelitian peneliti, sebagai barikut:

1. Implementasi *service excellent* islami oleh *customer service* Bank Rakyat Indonesia Syariah kantor Cabang Malang Sukarno Hatta. Muhamad Ikhwan Hidayat.<sup>10</sup> Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif sedangkan metode yang digunakan adalah pendekatan *fenomenologis*. Teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara yang menghasilkan suatu penelitian yang dapat menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan prima oleh bagian *customer service* pada bank BRI Syariah KC Malang Soekarno Hatta telah sesuai dengan prinsip-prinsip yang berdasarkan hukum syariah pada teori dan praktek saat *customer service* menjalankan tugasnya dengan menerapkan ketentuan standar BRI Syariah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui prinsip dasar, konsep dan implementasi pelayanan prima bank syariah yang diterapkan oleh *customer service* bank syariaih KC Malang.
2. Implementasi pelayanan prima (*service excellent*) pada pelayanan publik di bagian perizinan penelitian asing kementerian riset, teknologi, dan pendidikan tinggi Republik Indonesia. Silviana Oktaferi Putri.<sup>11</sup> Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan departemen Lisensi Riset Luar Negeri kementerian riset, teknologi dan pendidikan tinggi. Penelitian ini dilakukan dari oktober 2017 hingga januari 2018. Informan dalam penelitian ini termasuk kepala departemen

---

<sup>10</sup> Muhamad Ikhwan Hidayat, *Implementasi service excellence islami oleh customer service Bank Rakyat Indonesia Syariah kantor Cabang Malang Suk arno Hatta*, (Skripsi Universitas Muhammadiyah Malang).

<sup>11</sup> Silviana Oktaferi Putri, *Implementasi pelayanan prima (service excellent) pada pelayanan publik di bagian perizinan penelitian asing kementerian riset, teknologi, dan pendidikan tinggi Republik Indonesia*. (Skripsi Universitas Negeri Jakarta).

pemantauan dan evaluasi, kepala departemen administrasi, staf aplikasi visa dan staf yang memantau kemajuan resort. Pelaksanaan *service excellence* di instansi pemerintah sebagai sebagai acuan bagi instansi lain yang bergerak di bidang yang sama.

3. Penerapan fungsi pelayanan prima (*service excellent*) oleh *customer service* pada PT. BPRS Tulen Amanah Paok Motong. Jamiatul Arwaini.<sup>12</sup> Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sedangkan hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa penerapan *service excellent* dilaksanakan dengan maksimal pada PT. BPRS Tulen Amanah Paok Motong dengan menerapkan beberapa pelayanan yang baik seperti, pelayanan yang santun, sigap dan cepat, nasabah yang diprioritaskan, memposisikan nasabah sebagai teman bisnis, menumbuhkan persaingan pasar pada produk jasa, persaingan pasar yang dimenangkan, memuaskan pelanggan dengan memberi mamfaat pada organisasi.

Tabel 1.1

Tabel ini merupakan tabel kajian terdahulu yang mengurai persamaan dan perbedaan antara penelitian yang sudah diteliti dengan penelitian yang akan peneliti teliti. Tujuan dari tabel kajian terdahulu ini adalah peneliti menunjukkan bahwa penelitian ini memang baru dan belum diteliti sebelumnya.

---

<sup>12</sup> Jamiatul Arwaini, *Penerapan fungsi pelayanan prima (service excellent) oleh customer service pada PT. BPRS Tulen Amanah Paok Motong*. (Skripsi Universitas Islam Negeri Mataram).

<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
Muhamad Ikhwan Hidayat	Implementasi <i>service excellent</i> oleh <i>customer service</i> Bank Rakyat Indonesia Syariah kantor Cabang Malang Sukarno Hatta.	Sama-sama meneliti tentang Implementasi <i>service excellence</i> dan jenis penelitiannya menggunakan kualitatif	Terletak pada objek dan lokasi penelitian. Muhamad Ikhwan Hidayat pada Bank Rakyat Indonesia Syariah kantor Cabang Malang Sukarno Hatta. Sedangkan Kholiyfatul Jannah pada BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan
Silviana Oktaferi Putri	Implementasi pelayanan prima ( <i>service excellent</i> ) pada pelayanan publik di bagian perizinan penelitian asing kementerian riset, teknologi, dan pendidikan tinggi Republik Indonesia	Sama-sama meneliti tentang Implementasi <i>service excellence</i> dan metode penelitiannya sama memakai kualitatif serta teknik pengumpulan data yang sama.	Terletak pada objek dan lokasi. Silviana Oktaferi Putri dalam penelitiannya hanya sebatas mengetahui sejauh mana pelayanan prima diterapkan tetapi kholifatul jannah ingin dan berharap bahwa pelayanan prima akan berdampak positif membawa kemajuan pada instansi terkait.
Jamiatul Arwaini	Penerapan fungsi pelayanan prima ( <i>service excellent</i> ) oleh <i>customer service</i> pada PT. BPRS Tulen Amanah Paok Motong.	tentang Implementasi <i>service excellent</i> dan metode penelitiannya sama memakai kualitatif serta teknik pengumpulan data yang sama.	Terletak pada objek dan lokasi. Jamiatul Arwaini meneliti fungsi <i>servise excellent</i> tetapi kholifatul jannah meneliti penerapan dari <i>servise</i>

			<i>excellent.</i>
--	--	--	-------------------