

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Baitul Maal wa Tamwil (BMT) atau disebut juga dengan “Koperasi Syariah”, merupakan lembaga keuangan syariah yang berfungsi menghimpun dan menyalurkan dana kepada anggotanya dan biasanya beroperasi dalam skala mikro. BMT terdiri dari dua istilah, yaitu “*baitulmaal*” dan “*baitul tamwil*” *Baitul maal* merupakan istilah untuk organisasi yang berperan dalam mengumpulkan dan menyalurkan dana non profit, seperti zakat, infak dan sedekah. *Baitul tamwil* merupakan istilah untuk organisasi yang mengumpulkan dan menyalurkan dana komersial. dengan demikian BMT mempunyai peran ganda yaitu komersial.¹

Keberadaan BMT dapat dipandang memiliki dua fungsi utama, yaitu sebagai media penyalur pendayagunaan harta ibadah seperti zakat, infak, sedekah, dan wakaf, serta dapat pula berfungsi sebagai institusi yang bergerak dibidang investasi yang bersifat produktif sebagaimana layaknya bank. Pada fungsi yang kedua ini dapat dipahami bahwa selain berfungsi sebagai lembaga keuangan, BMT juga berfungsi sebagai lembaga ekonomi dan bertugas menghimpun dana dari masyarakat (anggota BMT) yang mempercayakan dananya disimpan di BMT dan menyalurkan dana kepada masyarakat (anggota BMT) yang diberikan pinjaman oleh BMT.

Tingkat persaingan lembaga syariah tidak hanya lembaga syariah, melainkan juga lembaga konvensional. Oleh karena itu, salah satu strategi yang

¹Yaya, *baitul mal wat tamwil amanah*, (Bogor :Ghalia Indonesia, 2009), h. 22

sangat penting dan harus dimiliki oleh lembaga syariah adalah unggul dalam pelayanan. Karena bagi nasabah, pelayanan yang bermutu merupakan hal yang sangat penting. Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan yaitu mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberi kepuasan.

Pada prinsipnya, pelayanan yang baik harus diberikan oleh semua unsur yang terlibat. Semua harus mau dan mampu memberikan pelayanan yang sama. Masing-masing harus saling mendukung sehingga pelayanan yang diberikan dalam rangka memberikan yang terbaik kepada nasabah dapat optimal, mendorong para pegawai khususnya *frontliner*, untuk lebih inovatif dalam melakukan berbagai perubahan peningkatan pelayanan yang lebih terarah kepada kepuasan nasabah.²

Disisi yang lain para nasabah semakin kritis dengan kualitas pelayanan yang diharapkan dapat diperoleh dari jasa yang dipergunakannya. Jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dalam pelayanan yang berakhir dengan kekecewaan, maka nasabah akan melakukan protes dengan kompensasi memindahkan aktivitas bisnisnya ke lembaga lain, bahkan lebih buruk lagi dengan melakukan protes melalui media massa yang dapat menghancurkan citra BMT tersebut.

Pada BMT Amanah cabang Kendari, peranan *frontliner* sangat penting

²*Ibid*, h. 23

karena mereka inilah yang akan menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sehingga nasabah tersebut merasa puas dan terdorong untuk menjadi nasabah yang loyal. *Frontliner* pada BMT Amanah cabang Kendari adalah petugas yang berhadapan langsung dengan nasabah. *Frontliner* terdiri dari *customer service* dan *teller*.

Untuk dapat melakukan tugas utama dengan baik, petugas *frontliner* perlu dibekali kemampuan dan keterampilan untuk melayani yaitu tentang dasar-dasar pelayanan agar nasabah yang dilayani semakin merasa puas. Pembekalan perlu diberikan mulai dari penampilan luar, kemudian ditambah pembekalan dari dalam pribadi manusia itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil Amanah Cabang Kendari”**

B. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka penelitian ini akan dibatasi, agar lebih terfokus dalam pembahasan. Masalah yang akan diteliti adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil Amanah Cabang Kendari”

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka dalam penelitian ini penulis ingin merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan *frontliner* di BMT Amanah Cabang Kendari?

2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah di BMT Amanah cabang kendari?
3. Apakah kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT Amanah cabang Kendari?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan *frontliner* di BMT Amanah Cabang Kendari.
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah di BMT Amanah cabang kendari.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT Amanah cabang Kendari.

E. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian yang dilakukan diharapkan memperoleh beberapa manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan bagi pembaca dan penyusun tentang pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah. Serta dapat menjadi referensi atau literatur penelitian lebih lanjut lagi dengan judul atau tema yang sejenis.

2. Bagi BMT Amanah Cabang Kendari

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi BMT Amanah cabang Kendari untuk meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* dalam usahanya.

3. Bagi Masyarakat

Memberikan masukan dan informasi sebagai pertimbangan untuk menjadi nasabah di BMT Amanah cabang Kendari.

F. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dimaksudkan untuk menghindari kesalahan pemahaman dan perbedaan penafsiran yang berkaitan dengan istilah dalam judul skripsi, sesuai dengan judul penelitian yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan *frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Maal Wat Tamwil Amanah Cabang Kendari” maka definisi operasional yang perlu dijelaskan yaitu:

1. Kualitas/Mutu

Kualitas / mutu adalah suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Ada hubungan erat antara kualitas produk, dan pelayanan dengan kepuasan nasabah untuk meraih keuntungan bagi lembaga keuangan, khususnya bagi Batul Mal Wa Tamwil. Kualitas yang tinggi akan menghasilkan kepuasan nasabah yang tinggi. Maka definisi kualitas memfokuskan pada nasabah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan tertentu.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, klien, pasien, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang

melayani maupun yang dilayani. Dalam hal ini terjadi komunikasi batin antara kedua pihak, dan kepuasan yang diperoleh bergantung pada situasi saat terjadinya interaksi pelayanan tersebut. Jika dalam upaya saling memuaskan tersebut tidak terjadi hubungan timbal balik, kesinambungan pada interaksi berikutnya dapat terhambat.

3. *Fontliner*

Frontliner adalah barisan paling depan yang berperan dalam aktifitas utama disebuah bank dan merupakan staf yang langsung berhubungan dengan nasabah. Penempatan staf *frontliner* akan menciptakan kesan pertama yang baik atau buruk terhadap suatu bank. Di BMT Amanah Cabang Kendari *Frontliner* terdiri dari *customer service* dan *teller*.

4. Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja / hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka nasabah akan merasa kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan, nasabah akan merasa puas. Sedangkan apabila kinerja melebihi harapan, nasabah akan sangat puas.

5. Nasabah

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan/atau UUS. Nasabah disini termaksud pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan.

6. Baitul Maal Wat Tamwil

Menurut Huda dan Heykal Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) merupakan suatu lembaga yang terdiri dari dua istilah yaitu baitul maal dan baitul tamwil. Baitul maal lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang nonprofit, seperti : zakat, infaq, dan sedekah. Adapun baitul tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan landasan islam.

