

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pertumbuhan ekonomi satu bangsa memerlukan suatu pola pengolahan sumber ekonomi yang tersedia secara terarah dan terpadu serta dimanfaatkan secara penuh bagi kesejahteraan seluruh masyarakat tersedianya sumber alam, modal dan teknologi belum merupakan jaminan bahwa kemajuan akan diraih secara gemilang. Persaingan dan perkembangan lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank di Indonesia semakin berkembang pesat sejak adanya deregulasi di bidang moneter dan keuangan. Peranan lembaga keuangan memiliki posisi yang sangat penting dalam perekonomian di Indonesia hampir semua sektor yang berhubungan dengan perekonomian selalu membutuhkan jasa lembaga keuangan. Di dalam situasi persaingan yang semakin ketat, masing-masing lembaga keuangan harus mempunyai ciri khas tersendiri yang menjadi keunggulan yang sulit ditiru yang lain.

Bank sebagai Lembaga Kepercayaan dalam Usaha menghimpun dana Masyarakat (Tabungan), tentu perlu bagi bank untuk melakukan suatu pelayanan dengan cara semaksimal mungkin maupun dengan sebaik mungkin terhadap nasabah. Maka Bank harus berusaha melakukan peningkatan pelayanan, agar bank mampu memberikan kebutuhan ataupun keinginan Nasabah dan Terkadang selera atau harapan Nasabah bisa berubah sehingga pelayanan juga harus dapat disesuaikan.

BMT Bina Umat Madani Kota Metro merupakan lembaga yang bergerak dalam sektor jasa keuangan syariah, meliputi pengelolaan Baitul Maal yakni menerima dan menyalurkan dana-dana ZIS dan dana sosial lainnya. Adapun usaha pokok BMT Umat Madani Kota Metro adalah pengelolaan Baitul Tamwil yakni pengelolaan dana-dana simpanan dan investasi anggota serta menyalurkan pembiayaan berdasarkan pola dan prinsip syariah Islam. Setiap perusahaan BMT selalu menginginkan terwujudnya Lembaga Keuangan yang profesional, sehat, kuat dan sesuai dengan prinsip Pengukuran kinerja pada BMT Bina Umat Madani Kota Metro diharapkan mampu memberikan informasi pada BMT Bina Umat Madani Kota Metro yang menyeluruh mengenai kinerja perusahaan agar dengan adanya informasi tersebut, manajemen dapat melakukan tindakan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan sehingga perusahaan dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan hal tersebut maka, sangat penting bagi bank meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat (tabungan) agar dapat memenuhi ataupun harapan lebih dari nasabah. Mutu adalah penggabungan karakteristik produk dan jasa dari pemasaran rekayasa, pembikinan dan pemeliharaan yang membuat produk serta jasa yang dipergunakan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan. Sedangkan Layanan yaitu, suatu kegiatan ekonomi yang dilakukan penawaran oleh salah satu pihak terhadap pihak lain. selalu berbasis waktu, kinerja membawa hasil yang diinginkan pada penerima, benda ataupun asset lainnya ialah tanggung jawab dari pembeli.

Pegawai yang sehari-harinya berhadapan langsung dengan nasabah dan masyarakat umum ditunjuk sebagai teller karena cara kerja, sikap dan tindak tanduk serta cara pelayanannya kepada nasabah dan masyarakat secara tidak langsung Teller merupakan cerminan keadaan dan reputasi sebuah bank. Adapun pegawai yang selanjutnya merupakan pegawai yang bertugas sebagai Penilaian nasabah sangat bergantung terhadap pelayanan yang diterima melalui customer service. Perlu diketahui bahwa tugas customer service tersebut penting untuk diperhatikan, supaya nasabah benar-benar memperoleh pelayanan yang memuaskan. Berikut data pegawai pada BMT Bina Umat Madani Kota Metro.

Tabel 1. Daftar pegawai pada BMT Bina Umat Madani Kota Metro

<b>NO</b>	<b>Jabatan Pegawai</b>	<b>Jumlah</b>
1.	Teller	1 orang
2.	Customer services	1 orang
<b>JUMLAH</b>		<b>2 orang</b>

Sumber: BMT Bina Umat Madani Kota Metro, 2021/2022

Meningkatnya persaingan perbankan ditandai dengan kemunculan banyak jumlah bank dan lembaga keuangan lain. Persaingan tersebut terlihat dari bervariasinya produk atau jasa yang ditawarkan, salah satunya adalah BMT Bina Umat Madani Kota Metro. Dengan maraknya persaingan, perbankan harus menerapkan strategi dengan baik agar nasabah tertarik menabung pada lembaga keuangan. Begitu juga dengan BMT Bina Umat Madani Kota Metro, untuk menarik minat menabung nasabah dilakukan dengan menerapkan strategi yang tepat, diantaranya melalui kualitas pelayanan. Strategi marketing dalam mempertahankan nasabah pada BMT ialah keramahan karyawan dan sikap responsif, Bentuk loyalitas nasabah yaitu memberikan kepuasan kepada nasabah, melakukan pembelian secara teratur, merekomendasikan kepada

kerabat (Maulana, 2021:16).

Berdasarkan kesimpulan di atas jika ingin mempertahankan kesetiaan dari nasabah yang melakukan simpan pinjam pada BMT maka dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang di sediakan oleh karyawan berupa besikap baik dan ramah kepada nasabah. Dalam penelitian yang telah dilakukan oleh maulana tersebut subjek nya menggunakan teknik antar jemput bola, yaitu dengan memberikan hadiah sebagai tanda atas penghargaan karna telah menjadi nasabah tetap di BMT tersebut.

Kualitas layanan sendiri merupakan faktor yang penting dalam mempengaruhi minat nasabah. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah pelayanan yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Nasabah akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik. Keberhasilan BMT dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas tinggi ditentukan oleh perilaku dan karakter petugas BMT karena tujuan pelayanan diciptakan agar dapat membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan, dan memberikan manfaat yang baik bagi orang lain yaitu nasabah. Lembaga keuangan harus menerapkan strategi yang tepat untuk menarik nasabah agar berminat menabung di BMT tersebut. Maka dari itu kunci dari kepuasan nasabah yaitu dilihat dari kualitas pelayanan dari pegawainya.

Meningkatkan pelayanan adalah dengan sangat menjaga hubungan baik kepada nasabah, memberi pelayanan yang tepat waktu, menyediakan produk dan selalu memberi respon baik kepada anggota atau nasabah. Ketika nasabah merasa mendapatkan pelayanan yang berkualitas maka akan membuat kedekatan antara nasabah dengan pihak lembaga terjalin dengan baik (Melinda, 2021:16) .

Berdasarkan pernyataan diatas meningkatkan pelayanan kepada nasabah sangat dianjurkan karena itu dapat menjalin sebuah hubungan baik antara pegawai dan nasabah, dengan memberi pelayanan tepat waktu, serta menyediakan produk yang ditawarkan pada sebuah perusahaan akan dapat menguntungkan kedua belah pihak. Diharapkan hubungan yang sudah terjalin antara keduanya akan diterapkan hingga kedepannya.

Lembaga keuangan non perbankan seperti BMT Bina Umat Madani Kota Metro merupakan lembaga keuangan yang sedang berkembang, sehingga memerlukan suatu langkah yang tepat untuk meningkatkan kepuasan

nasabahnya. Persaingan yang semakin ketat ditandai dengan makin banyaknya BMT di Kota Metro. Hal tersebut menuntut pihak BMT untuk menciptakan strategi agar mampu bersaing dan unggul dibanding kompetitor lainnya. Semakin meningkatnya persaingan yang ada, BMT harus meningkatkan pelayanan agar dapat melakukan perbaikan dan inovasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Strategi pelayanan dalam menghadapi persaingan dari eksternal adalah dengan perencanaan yang disusun, diadakannya rapat setiap awal bulan untuk mengevaluasi hasil kinerja selama satu bulan, menguatkan SDM, dan memperluas jaringan, serta melakukan persaingan dengan cara yang sehat, jujur dan terbuka dengan nasabah (Agustina, Faizal 2021:7).

Berdasarkan pernyataan diatas persaingan dalam dunia bisnis sangat beragam, maka dari itu jika lembaga keuangan BMT dapat menduduki peringkat yang di inginkan, perlu dirancang sebuah rencana dengan melakukan rapat. Dalam rapat semua anggota pegawai dapat menyampaikan usulan demi kebaikan dan kelangsungan BMT itu sendiri, dengan begitu akan ditentukan bagaimana perusahaan lembaga keuangan BMT tersebut berjalan untuk kedepannya dalam menghadapi para pesaingnya.

Adanya persaingan yang ketat ekspektasi yang di bayangkan nasabah tentang pelayanan prima menjadikan BMT sebagai lembaga keuangan yang menjual jasa simpan pinjam, yang harus mengutamakan kepuasan nasabah dalam pelayanan yang disediakan oleh lembaga itu sendiri. Pihak BMT juga harus mampu memahami keinginan-keinginan nasabah nya serta mempelajari pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan para nasabah nya. Atas dasar uraian di atas, maka penelitian ini tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Peran Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT Bina Umat Madani Kota Metro”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan diatas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah: Bagaimana peran pelayanan pegawai terhadap kepuasan Nasabah BMT Bina Umat Madani Kota Metro ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran pelayanan pegawai terhadap kepuasan nasabah BMT Bina Umat Madani Kota Metro .

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini terkait dengan matakuliah (1) UMKM dan Koperasi, (2) Ekonomi Kerakyatan yang pernah ditempuh peneliti ketika menduduki bangku kuliah, dan harapan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Bagi BMT

Sebagai masukan bagi pihak BMT sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam pengembangan strategi di masa yang akan datang mengenai pelayanan pegawai terhadap nasabah.

2. Bagi Nasabah

Sebagai bahan masukan atau tambahan pengetahuan bagi rekan-rekan serta masyarakat umum mengenai karakter seseorang yang berbeda-beda

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini juga berguna bagi para penelitian lain sebagai masukan dalam mengembangkan pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

#### **E. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada BMT Bina Umat Madani Kota Metro, yaitu terletak di Jl. Flamboyan No. 06 Mulyojati Metro Barat.