

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Perkembangan perbankan syariah maupun lembaga keuangan syariah pada akhir-akhir ini tergolong cepat. Salah satu alasannya adalah tentang keyakinan yang kuat digolongan masyarakat muslim bahwa perbankan maupun lembaga keuangan konvensional mengandung unsur riba yang sangat tegas dilarang oleh agama Islam. Seiring berkembangnya perbankan syariah di Indonesia, berkembang pula lembaga keuangan mikro syariah dengan sarana pendukung yang lengkap. BMT NU merupakan salah satu lembaga keuangan mikro yang berlandaskan syariah dan berbadan hukum koperasi maka secara otomatis BMT NU dibawah pembinaan Departemen Koperasi dan Usaha Kecil Menengah nahdatul ulama'.

Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) terdiri dari dua istilah, yaitu Baitul Maal dan Baitul Tamwil. Baitul Maal lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana non profit, seperti zakat, infaq dan shodaqoh. Baitul Maal dikembangkan berdasarkan sejarah perkembangannya, yakni dari masa nabi sampai abad pertengahan perkembangan islam, dimana baitul maal berfungsi untuk mengumpulkan sekaligus mentasyarufkan dana sosial. Sedangkan Baitul Tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Usaha-usaha tersebut

menjadi bagian yang tak terpisahkan 2 dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil berlandaskan syariah.¹

Nasabah maupun calon nasabah membeli produk yang ditawarkan oleh BMT NU, sehingga Lembaga Keuangan dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan menjadi prioritas utama bagi BMT NU pada saat ini, khususnya menjadi tolak ukur keunggulan daya saing antara BMT NU, bank dan pesaing lainnya. Kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction) ditentukan oleh performan produk atau jasa yang memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui.

Adapun salah satu perbedaan dari Lembaga Keuangan Syariah/BMT NU dengan Lembaga Keuangan Konvensional yaitu lembaga keuangan syariah berdasarkan prinsip bagi hasil, jual beli, atau sewa sedangkan lembaga keuangan konvensional memakai bunga.²Akan tetapi beberapa dari BMT NU gagal bertahan dan bangkrut akibat kurangnya dukungan dan pengawasan yang tepat. Bashith mengatakan bahwa untuk menghindari hal tersebut, sebelum melakukan pembiayaan lembaga keuangan harus lebih dahulu mencari informasi untuk menilai kelayakan calon debitur yang mengajukan permohonan untuk memperoleh

¹Muhammad Ridwan, *Managemen Baitul Mal Wa Tamwil (BMT)*, (Yogyakarta : UII Press, 2004), hal. 126.

² Abdul Bashith, *Islam dan Managemen Koperasi : Prinsip dan strategi pengembangan Koperasi di Indonesia*,(Malang: UIN –Malang press, cetakan 1, 2008), hal. 261.

pembiayaan.³Salah satu sumber informasi dalam pemberian pembiayaan adalah informasi akuntansi yang meliputi neraca, laporan laba rugi, laporan arus kas, dan rasio-rasio keuangan.

Arifin menjelaskan bahwa menjaga likuiditas dinilai penting sebab pada dasarnya kegiatan intermediasi merupakan bisnis kepercayaan dimana dana dari pada pihak yang menyimpan dananya pada lembaga keuangan, lalu pihak lembaga keuangan menyalurkan dalam bentuk pembiayaan kepada pihak yang membutuhkan.⁴

Berkaitan dengan sistem monitoring pelayanan dilakukan oleh BMT NU, bahwa BMT NU harus menerapkan konsep kehati-hatian (prudential concept) dalam memberikan pelayanan. Tentunya terdapat banyak faktor yang mempengaruhi, salah satunya pada kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) pada organisasi tersebut. Oleh karena itu, dibutuhkan peran manajemen strategi untuk membantu lembaga keuangan merumuskan strategi-strategi yang lebih baik melalui penggunaan strategi yang lebih sistematis, logis dan rasional.⁵ Penerapan manajemen strategis yang optimal tentu akan menciptakan suatu rencana kerja yang jelas terkait bagaimana pelayanan tersebut dilakukan, bagaimana meningkatkan kinerja dan mengembangkan organisasi menjadi lebih besar dan dapat bersaing dengan organisasi yang lain serta bagaimana organisasi dapat terus tumbuh dan melakukan kegiatan usaha dengan berkesinambungan (sustainable).

³Ibit, hal.267

⁴ZainalArifin, *Teori Keuangan dan Pasar Modal*.(Yogyakarta: Ekonisia. 2005), hal. 85.

⁵ Fred David, *Manajemen Strategis Konsep*.(Jakarta: Salemba Empat, 2011), hal. 23.

Suatu organisasi dapat dikatakan berhasil apabila dapat mengembangkan dan menjalankan strategi untuk mengatasi berbagai ancaman baik internal maupun eksternal dan meraih peluang yang ada. Proses analisis, perumusan dan evaluasi strategi-strategi itu disebut perencanaan strategi. Tujuan utama manajemen strategi adalah agar organisasi atau perusahaan dalam melihat secara objektif kondisi-kondisi internal dan eksternal.

Dalam hal ini, ilmu manajemen sangat dibutuhkan dalam proses pengembangan ini. Mengelola BMT NU berarti melakukan proses penataan lembaga yang melibatkan sumber daya manusia dan non manusia dalam menggerakkannya untuk mencapai secara efektif dan efisien. Proses manajemen yang bisa dilakukan BMT NU adalah planning, organizing, actuating dan controlling (POAC). Empat proses ini menggambarkan adanya keterkaitan antara proses yang pertama dan proses yang berikutnya. Begitu juga setelah pelaksanaan controlling akan mendapat feedback yang bisa dijadikan sebagai masukan atau dasar untuk membuat planning baru.

Alternatif lain yang bisa digunakan adalah konsep manajemen strategi. Dalam hal ini, manajemen strategi sangatlah di butuhkan oleh BMT NU untuk pendekatan yang sistematis dalam menyelenggarakan programnya agar tercapai tujuan lembaga. Pendekatan yang sistematis ini diharapkan mampu memberikan perubahan dan harus dipastikan bahwa

tujuan BMT NU akan tercapai khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Didirikannya BMT bertujuan untuk menikmati kualitas usaha ekonomi untuk kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Pengertian tersebut dapat dipahami mengingat BMT berorientasi pada upaya peningkatan kesejahteraan anggota dan masyarakat. Anggota harus diberdayakan (empowering) supaya dapat mandiri. Dengan sendirinya, tidak dapat dibenarkan jika para anggota dan masyarakat menjadi sangat tergantung kepada BMT. Dengan menjadi anggota BMT, masyarakat dapat meningkatkan taraf hidup melalui peningkatan usahanya.⁶

Disamping itu juga, Baitul Maal wat Tamwil merupakan lembaga keuangan yang dijalankan menurut syari'at Islam maka tidak lepas dari Dakwah yang merupakan upaya mengajak, menganjurkan atau menyerukan manusia agar mau menerima kebaikan dan petunjuk yang termuat dalam Islam. BMT NU memberikan kemudahan bagi calon nasabahnya baik dalam hal simpanan maupun pembiayaan. Hal utama yang ditanamkan oleh BMT NU adalah gemar menabung. Selain itu proses pembiayaan juga tidak ada persyaratan yang rumit dan birokrasi yang berbelit-belit yang dihadapi oleh anggota, sehingga tidak memberatkan para calon nasabah untuk meminjam dan mengembalikan uang pembiayaan yang dijadikan modal usaha.

⁶Rustan Effendi, *Produksi Dalam Islam*, (Yogyakarta : Magistra Insania Press bekerjasama dengan MSI UII, 2003), Cet I, hlm. 12

BMT mempunyai dua peran yaitu sebagai Baitul Maal (rumah harta) menerima titipan dan zakat, infak, dan sedekah serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya. Dalam hal ini dari BMT NU memberi atau mempercayai sepenuhnya kepada pengurus cabang Nahdhatul Ulama (PCNU) untuk menyalurkan dana zakat, infak dan sedekahnya kepada orang-orang yang membutuhkan.

BMT NU Mlandingan Situbondo baru berdiri sekitar 6 bulan lamanya, oleh karena itu sangat membutuhkan pengembangan untuk mengelola BMT tersebut, dan membutuhkan strategi dalam mengembangkan BMT tersebut.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti BMT NU Mlandingan Situbondo dengan mengangkat judul **“MANAJEMEN STRATEGI BMT NU CABANG MLANDINGAN SITUBONDO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN”**

B. Identifikasi masalah

1. Bagaimana strategis manajemen BMT NU cabang Mlandingan Situbondo dalam meningkatkan kualitas pelayanan?
2. Bagaimana implementasi manajemen BMT NU cabang Mlandingan Situbondo dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

C. Rumusan masalah

1. Bagaimana strategis manajemen BMT NU cabang Mlandingan Situbondo dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

2. Bagaimana implementasi manajemen BMT NU cabang Mlandingan Situbondo dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

D. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui strategis manajemen BMT NU cabang Mlandingan Situbondo dalam meningkatkan kualitas pelayanan
2. Bagaimana implementasi manajemen BMT NU cabang Mlandingan Situbondo dalam meningkatkan kualitas pelayanan

E. Manfaat penelitian

Manfaat penelitian yang akan peneliti lakukan ini, diharapkan bermanfaat dan berguna untuk hal-hal sebagai berikut:

1. Aspek Secara Teoritis

- a. Dapat melengkapi referensi yang telah ada dan berfungsi sebagai pengembangan ilmu pengetahuan, sehingga dapat memberikan wacana bagi semua pihak yang berhubungan dengan strategi pemasaran.
- b. Sebagai bahan studi bagi para mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terhadap objek yang terkait atau sejenisnya.
- c. Bagi Peneliti

Penelitian ini menambah wawasan peneliti dan pemahaman pengetahuan yang di dapat selama perkuliahan, sekaligus dapat mengaplikasikan teori yang didapatkan selama mengikuti kelas

perkuliahan, yang dipadukan dengan realitas yang ada di masyarakat.

2. Manfaat Secara Praktis

a. Bagi Masyarakat Luas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran sebagai bahan pertimbangan dan acuan terhadap upaya pelaksanaan pengembangan bisnis khususnya dibidang ekonomi.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur ilmiah yang ada di perpustakaan Universitas Nurul Jadid.

c. Bagi BMT NU cabang Mlandingan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan serta bahan pertimbangan bagi BMT NU cabang melandingan untuk meningkatkan strategi pemasaran yang dilakukan pihak BMT NU terhadap masyarakat di desa Mlandingan Situbondo.

F. Definisi konsep

Agar tidak terjadi penafsiran yang berbeda serta untuk menghindari kesalah pahaman dalam memahami judul skripsi kami, maka perlu diuraikan definisi operasional dari variabel-variabel yang terdapat dalam judul. Yang perlu di uraikan :

1. Manajemen Strategis

Manajemen (management) berasal dari kata manage. yang secara etimologi dapat berarti : rumah tangga (house keeping), mengendalikan (to train), Memimpin dan mengawasi (to direct and control). Sedangkan strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.⁷

Manajemen strategis adalah serangkaian keputusan dan tindakan manajerial yang menentukan kinerja perusahaan dalam jangka panjang.⁸ Sehingga yang dimaksud manajemen strategis dalam penelitian ini adalah semua rangkaian kebijakan yang mengarah pada peningkatan kualitas pelayanan dalam lembaga keuangan syariah khususnya di BMT NU cabang melandingsitubondo.

2. Baitul Mal Wat Tamwil (BMT)

BMT adalah Bait AlMaal Wa AtTamwil secara tata bahasa dapat di bagi menjadi 2 yaitu pertama Bait al maal : lembaga yang mengarah pada usaha usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non profit, seperti halnya zakat, infaq, dan sadaqoh. Kedua Bait attamwil: lembaga yang mengarah pada usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial.⁹

3. Kualitas Pelayanan

⁷Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), hal. 859.

⁸J. David Hunger & Thomas L. Wheelen, *Manajemen Strategis*, ter. Julianto Agung, (Yogyakarta: ANDI, 2003), hal. 4.

⁹ Abdul Bashith, *Islam dan Manajemen Koperasi : Prinsip dan strategi pengembangan Koperasi di Indonesia*, (Malang: UIN –Malang press, cetakan 1, 2008), hal. 261.

Kualitas pelayanan adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh jasa pelayanan secara internal maupun eksternal yang menunjukkan kemampuannya memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau yang tersirat, mencakup input, proses dan output pelayanan. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya.

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. Di samping itu pelayanan juga usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan jasa. Atau proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis.¹⁰

G. Penelitian terdahulu

Dari beberapa sumber yang peneliti lakukan, terdapat beberapa model penelitian yang berjudul sama dengan yang dilakukan oleh penulis yang diantaranya :

1. Penelitian Ulfa Hasanah dengan judul Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa pada BMT Ar Rahman Udanawu Blitar. Penelitian ini melalui metode interview, observasi dan dokumentasi. Analisis hasil penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif,

¹⁰ Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hal. 152.

yaitu mendiskripsikan hasil wawancara dengan nasabah dan pihak BMT dan data-data lainnya kemudian menganalisis dengan teori. Fokus masalah dalam penelitian ini adalah tentang persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa pada BMT Ar Rahman Udanawu Blitar dan upaya yang dilakukan BMT untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, Persamaan yang ada dalam skripsi ini adalah membahas tentang strategi pelayanan, namun penelitian ini dilakukan di Prabrik rokok sedangkan skripsi yang kami teliti bertempat di BMT NU cabang melandingsitubondo.

2. Melen Sterendisa, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang, dengan judul “Faktor- Faktor yang Mempengaruhi kualitas pelayanan dan strategi manajemen pelayanan terhadap Pelanggan di PT. Pegadaian Syariah” skripsi ini menganalisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi kualitas pelayanan dan strategi manajemen pelayanan terhadap Pelanggan, perbedaannya peneliti ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dan juga peneliti ini dilakukan di PT. Pegadaian Syariah sedangkan skripsi yang kami teliti bertempat di KSPFS BMT NU Cabang melandingsitubondo.

3. Mukhlis Adib, Perbankan Syariah, Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta. Dengan judul “manajemen strategi penngadaian syari’ah dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi nasabah”. skripsi ini menjelaskan tentang manajemen strategi pelayanan terhadap nasabah di pegadaian syariah, berbeda dengan skripsi yang kami analisis

berlokasi di BMT NU cabang melandungan situbondo. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research), dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat juga diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivme yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan datanya menggunakan instrument penelitian analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan skripsi kami menggunakan metode kualitatif, metode deskriptif analitik.

