

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberadaan Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) sudah diketahui sebagai salah satu lembaga keuangan mikro menjadi perkembangan yang dinamis bagi lembaga ekonomi dan keuangan syariah. Baitul Mal Wat-Tamwil (BMT) adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan bayt al-mat wa al-tamwil dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produkti dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. Selain itu, Baitul Mal Wat-Tamwil juga bisa menerima titipan zakat, infak dan sedekah serta menyalurkannya sesuai dengan peraturan dan amanahnya.¹

BMT 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

¹ M. Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Bandung: CV. PUSTAKA SETIA, 2012), h. 188.

dasarnya BMT lebih dekat dengan masyarakat kalangan menengah kebawah. Dengan berdirinya BMT di kalangan masyarakat dapat lebih menunjang perekonomian yang ada. Sehingga dapat meningkatkan dan menjamin kesejahteraan masyarakat pada umumnya.

Baitul Maal wa-Tamwil (BMT) Arta Bina Kota Serang berdiri sejak tahun 2007. Berawal dari program pemberdayaan ekonomi bagi kaum dhuafa dalam bentuk unit dana bergulir Yayasan Amal Arta Bina, tercetus ide untuk meningkatkan program tersebut dalam sebuah keuangan mikro yang khusus mengelola dana pemberdayaan untuk memberikan bantuan dana (modal) kepada pihak yang membutuhkan terutama masyarakat golongan ekonomi lemah yang sedang menjalankan usaha. Hal ini sesuai dengan yang pernah dicontohkan oleh Rasulullah SAW. Yakni memberikan alat dan umpan bukan ikannya.

Sementara itu pula ada kerangka pemikiran dari pengurus Yayasan Amal Arta Bina untuk membuat unit usaha yang menghasilkan dana untuk melestarikan program-program pemberdayaan yayasan tanpa terlalu menggantungkan diri pada para donator yayasan yang semakin berkurang jumlahnya.²

² Dokumen BMT Arta Bina Kota Serang.

Seperti yang kita ketahui bahwa di era sebelum tahun 1980, faktor pelayanan nasabah atau pelanggan kurang mendapat perhatian dari berbagai perusahaan. Pelayanan kepada nasabah masih dianggap sepele dan tidak dipedulikan dengan anggapan nasabah yang membutuhkan perusahaan. Seiring dengan berkembangnya perekonomian di Indonesia khususnya dan global umumnya serta kemajuan pola pikir dan perilaku masyarakat, pola seperti di atas menjadi semakin ditinggalkan. Kemajuan ekonomi telah mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi sehingga perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelangganlah yang akan memperoleh simpati. Customer service adalah layanan pelanggan atau nasabah yang pertama kali dijumpai oleh nasabah untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan produk-produk yang ditawarkan. Customer service memiliki peranan yang sangat penting dalam menarik nasabah, dan membuat nasabah menjadi loyal.

Pada umumnya kepuasan pelanggan diangkat dari gerbang utama yaitu unit customer service yang membantu nasabah ketika hendak berhubungan dengan BMT karena customer service merupakan pelaksana proses awal kegiatan BMT yang berhubungan langsung dengan nasabah. Oleh karena itu, apabila ada nasabah

yang mengalami kesulitan mengenai produk, operasional BMT, maupun keluhan terhadap pelayanan BMT yang kurang berkenan, maka nasabah akan menyampaikan komplain kepada customer service dan customer service pula yang akan mencoba untuk menangani atau mengatasi komplain yang disampaikan oleh nasabah.

Secara umum pengertian customer service merupakan setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang bermutu dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Pelayanan customer service yang bermutu hanya bisa di pahami dari sudut pandang nasabah, yaitu nasabah cenderung memberikan penilaian terhadap tingkat pelayanan dari dua cara pandang, yaitu mencangkup sistem dan prosedur yang telah tertata, guna menyampaikan produk dan atau layanan, berhubungan dengan bagaimana penyedia pelayanan dalam menggunakan sikap, perilaku, dan kemampuan lisan dalam berinteraksi dengan pelanggan.³

Oleh karena itu, apabila ada nasabah yang mengalami kesulitan berkaitannya dengan produk-produk, maupun operasional BMT ataupun nasabah yang mengeluhkan tentang pelayanan pada BMT yang kurang

³ Yolanda Darma Fernandes, Doni Marlius, *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Baratcabang Utama Padang*. 2018.h.1

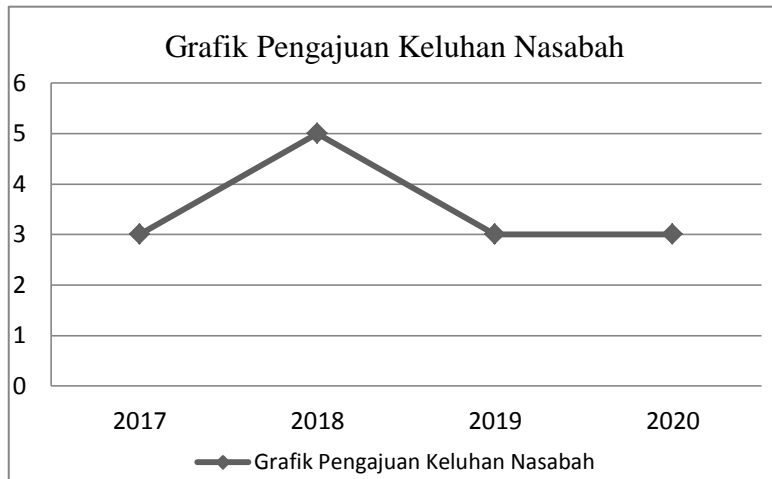
berkenan, nasabah pertama kali akan menyampaikannya kepada customer Service. Dan tentunya customer service pula yang akan mencoba untuk menangani keluhan yang disampaikan oleh nasabah.

Keluhan dan komplain nasabah sangat beragam sehingga customer service dalam mengatasi komplain dan mengambil keputusan harus benar-benar sesuai dengan keinginan atau ekspektasi nasabah dan mampu meredakan emosi nasabah sehingga nasabah tetap loyal dan puas dengan pelayanan yang ada pada BMT.

Komplain nasabah merupakan sesuatu yang umum terjadi di sebuah perusahaan maupun pada lembaga keuangan khususnya pada BMT Arta Bina Kota Serang. Berdasarkan data informasi yang diperoleh peneliti pada saat penelitian (wawancara), di BMT Arta Bina keluhan/komplain yang sering dikeluhkan oleh nasabah/anggota BMT Arta Bina yaitu dalam hal pengajuan pembiayaan, karena pencairan dananya yang memakan jangka waktu cukup lama. Dan setelah itu, pegawai yang pertama kali menghadapi komplain dari nasabah adalah customer service. Penanganan komplain yang dilakukan oleh customer service tentu akan berimplikasi terhadap nasabah.⁴

⁴ Ratu Refi Maharani, Wawancara oleh peneliti di BMT Arta Bina Kota Serang, 16 maret 2021.

Grafik 1.1
Pengajuan Keluhan Nasabah Tahun 2017-2020
BMT Arta Bina Kota Serang



Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul *“Peran Customer Service Pada BMT Arta Bina Kota Serang Dalam Menangani Komplain Nasabah.”*

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti kemukakan di atas maka pokok masalah yang akan dikaji dalam skripsi ini yaitu berkaitan dengan “Bagaimana peran customer service pada BMT Arta Bina Kota Serang dalam menangani komplain nasabah”.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dilakukan agar penelitian lebih terarah, terfokus, dan tidak menyimpang dari sasaran pokok penelitian. Oleh karena itu, peneliti akan membatasi penelitian ini pada:

1. Fokus penelitian hanya mengenai peran customer service dalam menangani komplain nasabah.
2. Penelitian ini dilakukan pada BMT Arta Bina Kota Serang.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan utama yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui peran customer service dalam menangani komplain nasabah pada BMT Arta Bina Kota Serang.

E. Manfaat Penelitian

1. Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan para pembaca, serta dapat menambah rujukan untuk referensi pembaca yang ingin melakukan penelitian mengenai peran customer service dalam menangani komplain nasabah.

2. Lembaga Perbankan Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang baik bagi perbankan syariah baik

lembaga keuangan bank maupun non bank di Indonesia untuk lebih meningkatkan kinerja khususnya dalam aspek pelayanan.

3. Peneliti

Bagi peneliti sendiri, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana belajar untuk mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang ada pada perbankan syariah di lembaga keuangan bank maupun non bank, sehingga dapat memperluas dan memperkaya ilmu pengetahuan.

F. Metode Penelitian

a. Jenis penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau. Penelitian ini berupaya menggambarkan kondisi faktual yang diperoleh dari hasil pengolahan data secara kualitatif melalui observasi disertai dengan wawancara. Adapun pendekatan yang digunakan adalah deskriptif dan fenomenologi.

b. Sumber Data yang digunakan

1) Data Primer

Data primer merupakan jenis data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama, baik melalui observasi maupun wawancara kepada responden dan informan.⁵ Adapun yang akan diwawancarai dalam penelitian ini seperti manajer BMT Arta Bina Kota Serang dan customer service.

2) Data sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh dari sumber kedua, selain dari yang diteliti yang bertujuan untuk mendukung penelitian yang dilakukan.⁶ Data sekunder yang dimaksudkan yaitu dokumentasi-dokumentasi yang diharapkan sebagai informasi pelengkap dalam penelitian. Data sekunder yang diperoleh berasal dari kepustakaan, internet, artikel yang berkaitan dan lain-lain.

c. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode yaitu metode

⁵ Samsu, *Metode Penelitian: (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)*, (Jambi: PUSAKA, 2017), h.95

⁶ Samsu, *Metode Penelitian...* h.95

pengamatan (observasi) dan metode wawancara serta dokumentasi.

1) Pengamatan (Observasi)

Metode pengamatan (Observasi) adalah metode yang dilakukan dengan cara mengamati kondisi atau fenomena yang ada dilapangan.

2) Wawancara

Metode wawancara adalah metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari pihak yang bersangkutan secara langsung dengan menggunakan pedoman wawancara dan instrument wawancara.

3) Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang tersedia dalam catatan dokumen.

d. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan usaha untuk memberikan interpretasi terhadap data yang telah tersusun untuk mendapatkan kesimpulan yang valid.

Dalam menganalisis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi akan dianalisis menggunakan beberapa teknik analisis, yaitu reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan atau verifikasi.

1) Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, pengabstraksian dan pentransformasian data kasar dari lapangan. Dalam proses reduksi ini peneliti benar-benar mencari data yang benar-benar valid.

2) Penyajian Data

Sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian ini berupa teks naratif, matriks, grafik, jaringan dan bagan. Penyajian informasi dalam bentuk kalimat yang disusun secara logis dan sistematis sehingga mudah dipahami.

3) Menarik Kesimpulan atau Verifikasi.

Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Makna-makna yang

muncul dari data harus selalu diuji kebenaran dan kesesuaiannya sehingga validitasnya terjamin.

G. Pemeriksaan Keabsahan Data

Keabsahan data ini dikenal sebagai validitas data. Hasil penelitian kualitatif dapat dipercaya saat mampu menampilkan pengalaman responden secara akurat. Berikut ini beberapa teknik operasional yang akan dilakukan untuk membuktikan keakuratan penelitian:

1. Credibility

Credibility meliputi aktivitas yang meningkatkan kemungkinan dihasilkannya penemuan yang kredibel. Tujuan prosedur ini adalah untuk membuktikan bahwa hasil yang telah dideskripsikan peneliti merupakan prosedur yang dilakukan oleh seluruh responden penelitian di BMT Arta Bina Kota Serang. Credibility dilakukan peneliti dengan mengembalikan deskripsi yang telah dibuat peneliti kepada responden atau member checks. Setelah peneliti membuat deskripsi hasil wawancara, relawan yang menjadi partisipan diminta untuk melakukan pengecekan terhadap hasil deskripsi. Dalam tahapan ini, juga dapat dilakukan triangulasi data untuk meningkatkan kredibilitas penelitian. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara,

membandingkan apa yang dikatakan responden di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi dan membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. Hasil dari perbandingan yang diharapkan adalah berupa kesamaan atau alasan-alasan terjadinya perbedaan. Triangulasi pada penelitian ini dilakukan dengan mencari data dari sumber di luar partisipan, dalam hal ini adalah responden lain yang tidak termasuk dalam partisipan, yaitu nasabah. Selain itu peneliti juga meminta pembimbing untuk mengevaluasi deskripsi yang telah dibuat oleh peneliti untuk meningkatkan kredibilitas hasil penelitian.

2. Transferability

Transferability merupakan istilah yang dapat menggantikan konsep generalisasi data dalam penelitian kuantitatif, yaitu sejauh mana temuan suatu penelitian yang dilakukan pada suatu kelompok tertentu dapat diaplikasikan pada kelompok lain. Artinya, apakah temuan yang didapatkan dari proses penelitian terhadap responden di BMT Arta Bina Kota Serang akan memiliki hasil temuan yang sama apabila dilakukan kepada organisasi lain yang serupa. Transferability pada penelitian ini tidak dapat dinilai sendiri oleh peneliti, melainkan oleh para pembaca

penelitian tersebut. Agar orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut, peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Dengan demikian, pembaca menjadi lebih jelas dalam memahami hasil penelitian tersebut sehingga ia dapat memutuskan dapat atau tidaknya mengaplikasikan penelitian tersebut di tempat lain.

3. Dependability

Dependability dalam penelitian kualitatif adalah suatu bentuk kestabilan data. Pada tahapan ini dilakukan wawancara dengan pertanyaan berulang, apakah pada satu responden didapatkan hasil wawancara yang konsisten. Dalam penelitian ini dependability dilakukan dengan cara melakukan inquiry audit, yaitu suatu proses audit yang dilakukan oleh external reviewer untuk meneliti kecermatan data dan dokumen yang mendukung selama proses penelitian. External reviewer dalam penelitian ini adalah dosen pembimbing skripsi yang memeriksa cara dan hasil analisis yang telah dilakukan peneliti, memberikan penekanan dan arahan dalam menggunakan data hasil penelitian yang telah

diperoleh untuk digunakan selama proses analisis data.

4. Confirmability

Confirmability mengandung pengertian bahwa sesuatu itu obyektif jika mendapat persetujuan dari pihak-pihak lain terhadap pandangan, pendapat, dan penemuan seseorang. Confirmability yaitu melakukan pengujian terhadap hasil wawancara dengan responden, apakah hasil wawancara yang dideskripsikan oleh peneliti bersifat obyektif sesuai dengan hasil wawancara atau terdapat unsur subyektivitas. Pengujian ini dilakukan bersama uji dependability. Hasil penelitian dikatakan telah memenuhi confirmability bila hasil penelitian tersebut bersifat obyektif. Confirmability dalam penelitian ini dilakukan dengan inquiry audit melalui penerapan audit trail. Peneliti mengumpulkan secara sistematis material dan hasil dokumentasi penelitian, dalam hal ini adalah transkrip dan field notes, dan meminta dosen pembimbing skripsi sebagai external reviewer melakukan analisis pembandingan terhadap hasil wawancara untuk menjamin obyektifitas hasil penelitian.

H. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah:

Bab I pendahuluan, bab ini meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, pemeriksaan keabsahan data dan sistematika pembahasan.

Bab II kajian pustaka, bab ini berisi tentang landasan teori-teori sebagai hasil dari studi pustaka. Teori yang didapat akan menjadi landasan pendukung mengenai masalah yang diteliti oleh penulis, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

Bab III metode penelitian, bab ini menguraikan tentang gambaran umum BMT Arta Bina, sejarah singkat BMT Arta Bina, profil BMT Arta Bina, visi misi BMT Arta Bina, tujuan BMT Arta Bina, struktur organisasi BMT Arta Bina dan produk-produk BMT Arta Bina.

Bab IV pembahasan hasil penelitian, bab ini membahas mengenai penelitian terhadap data-data yang telah dikumpulkan beserta penjelasannya.

Bab V penutup, bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang diperoleh.