

BAB I

PEMDAHULUAN

A. KONTEKS PENELITIAN

Bank Wakaf Mikro dicetuskan pertama kali pada tahun 2017. Saat itu, Presiden Joko Widodo (Jokowi) bersama OJK meresmikan program Bank Wakaf Mikro, tepatnya di bulan Oktober. Seiring berjalannya waktu, mulai Maret 2018, OJK telah memberikan izin usaha kepada 20 Bank Wakaf Mikro di lingkungan Pondok Pesantren. Dari jumlah tersebut tersebar di Cirebon, Bandung, Ciamis, Serang, Lebak, Purwokerto, Cilacap, Kudus, Klaten, Yogyakarta, Surabaya, Jombang dan Kediri.

Bank Wakaf Mikro (BWM) merupakan Lembaga Keuangan Mikro Syariah yang terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang bertujuan menyediakan akses permodalan bagi masyarakat kecil yang belum memiliki akses pada lembaga keuangan formal. BWM secara khusus dikelola oleh pesantren yang telah mendapatkan izin dari OJK untuk menjalankan kegiatan usaha berbentuk LKMS tersebut. Alasan utama dipilihnya pesantren sebagai pengelola BWM adalah pesantren menjadi basis ekonomi keumatan di wilayah pedesaan atau pelosok.

Bank Wakaf Mikro berperan untuk memberdayakan komunitas di sekitar pondok pesantren dengan mendorong pengembangan bisnis mereka

melalui pemberian dana pinjaman untuk kelompok-kelompok bisnis masyarakat yang produktif. Terbaru, OJK kembali meresmikan Bank Wakaf Mikro yang kali ini berada di Pondok Pesantren Cipasung Tasikmalaya, Selasa (8/6). BWM merupakan upaya pemerintah bersama OJK mendorong pengembangan usaha mikro syariah serta pemberdayaan masyarakat sekitar pesantren.

Ketua Dewan Komisioner OJK, Wimboh Santoso, mengatakan program BWM ini sekaligus merupakan platform bagi pondok pesantren untuk dapat mengoptimalkan perannya dalam dakwah ekonomi. Sinergi antara BWM dan balai latihan kerja (BLK) di Pondok Pesantren Cipasung akan menjadi inkubator dalam penciptaan dan peningkatan kapasitas bagi usaha mikro masyarakat, melalui dukungan pendanaan dan pendampingan usaha.

Selain pendirian BWM, OJK komitmen untuk terus mendukung percepatan pemulihan ekonomi nasional dengan senantiasa mendorong literasi dan inklusi. Termasuk memperluas akses keuangan masyarakat dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat di daerah.

Hal ini dilakukan melalui program TPAKD, Laku Pandai, dan Kredit/Pembiayaan Melawan Rentenir (K/PMR). Wimboh mengatakan pendirian BWM Pondok Pesantren Cipasung ini merupakan bentuk kontribusi OJK dan industri jasa keuangan dalam menyukseskan program-program pembiayaan dari Pemerintah untuk kegiatan usaha mikro yang telah ada sebelumnya.

Seperti Pembiayaan Ultra Mikro (UMi), Program Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera, KUR, KUR nelayan, dan lainnya. Hingga Juni ini telah berdiri

61 BWM di berbagai daerah dengan kumulatif penerima manfaat sebanyak 45 ribu lebih nasabah dan total pembiayaan Rp 67,4 miliar.

BWM berbadan hukum koperasi di masing-masing pesantren. Koperasi ini berfungsi sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang menyalurkan dana sebagai pinjaman kepada anggotanya (nasabah) tanpa memerlukan agunan. Selain itu, pinjaman yang didistribusikan oleh BWM juga tidak memerlukan jaminan dari peminjam, dan margin ditetapkan pada tingkat yang sangat rendah, yaitu 3% per tahun. Pengembalian rendah yang diperoleh ini akan digunakan untuk menutupi modal kerja yang dibutuhkan untuk operasional BWM. Konsep pengembalian rendah didukung oleh hasil endowment BWM yang diinvestasikan pada bank Syariah.

Peminjam yang memenuhi syarat direkomendasikan oleh manajemen pesantren, yang memilih anggota berdasarkan reputasi mereka. Contoh peminjam yang memenuhi syarat adalah anggota lama masyarakat di sekitar pesantren. Mereka harus menghadiri pelatihan awal dalam rentang lima hari dalam pengaturan kelompok yang disebut Pelatihan Kelompok Wajib (PWK).

Nasabah melakukan pembayaran secara mingguan dalam pertemuan kelompok reguler yang disebut halaqoh mingguan (HALMI). Selain dana yang diterima, nasabah akan menerima pelatihan dasar tentang pendidikan agama, pengembangan bisnis, dan manajemen ekonomi rumah tangga untuk mempertajam keterampilan kewirausahaan mereka dan meningkatkan produktivitas.

Bank Wakaf Mikro (BWM) Berkah Rizki Lirboyo merupakan salah satu BWM yang di latar belakang oleh pondok pesantren, tepatnya adalah pondok pesantren Lirboyo Kota Kediri. Oleh karenanya, sistem lembaga tersebut dalam melayani nasabah, juga selalu berlandaskan terhadap apa yang diajarkan oleh syari'at. Sebagian konsep lembaga tersebut dalam upaya meningkatkan nasabah ialah dengan cara pendampingan keagamaan kemudian di dalamnya tidak terdapat unsur riba. Hal ini yang menjadi nilai *plus* bagi lembaga tersebut. Akan tetapi di lembaga tersebut masih hanya melayani untuk akad pembiayaan saja dan dalam hal peminjaman biaya, nasabah harus membuat kelompok orang-orang yang ingin juga meminjam di BWM tersebut, jadi di BWM Lirboyo tidak menerapkan sistem peminjaman secara individu. Sehingga dari sini peneliti merasa tertarik untuk meneliti lebih dalam strategi-strategi apa saja yang di lakukan oleh lembaga BWM Berkah Rizki Lirboyo dalam upaya meningkatkan jumlah nasabahnya.

Indonesia masih jadi negara berkembang dengan jumlah penduduk yang sangat banyak. Hal ini yang juga membuat kekuatan ekonominya juga sangat fluktuatif. Terlebih lagi dengan angka kemiskinan yang tinggi membuat indonesia butuh strategi khusus untuk menjaga stabilitas ekonomi.

Untuk masalah yang satu ini, pemerintah selalu berupaya memberikan solusi supaya orang-orang yang tergolong dalam kelompok miskin untuk bangkit. Salah satu langkah yang dilakukan adalah membentuk bank wakaf mikro di berbagai daerah.

Dengan demikian dari konteks di atas membuat peneliti tertarik untuk membuat penelitian tentang **“Analisis Strategi Pelayanan Bank Wakaf Mikro Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah”**

B. FOKUS PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat diajukan pertanyaan penelitian yang dijadikan fokus pembahasan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana strategi pelayanan Bank Wakaf Mikro (BWM) dalam meningkatkan jumlah nasabah?
2. Bagaimana strategi pelayanan Bank Wakaf Mikro (BWM) dalam meningkatkan jumlah nasabah ditinjau dari manajemen pelayanan?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan Bank Wakaf Mikro (BWM) dalam meningkatkan jumlah nasabah.
2. Untuk mengetahui strategi pelayanan Bank Wakaf Mikro (BWM) dalam meningkatkan jumlah nasabah ditinjau dari manajemen pelayanan.

D. KEGUNAAN PENELITIAN

Penelitian terhadap pengelolaan dana nasabah Bank Wakaf Mikro Berkah Rizqi Lirboyo ditinjau dari manajemen pelayanan nasabah diharapkan dapat memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Sebagai sumbangsih wawasan pengetahuan dalam perkembangan ilmu perbankan syariah, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan dalam meningkatkan nasabah pada lembaga keuangan syariah.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Peneliti

- 1) Dapat meningkatkan wawasan keilmuan, pengetahuan dan pemahaman serta sebagai bahan perbandingan antara teori yang diperoleh selama masa perkuliahan. Untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan secara komprehensif khususnya tentang manajemen keuangan syariah.
- 2) Meningkatkan keterampilan dan kreativitas yang dimiliki sesuai dengan keadaan lingkungan di sekitar mahasiswa.

b. Bagi Institut Agama Islam Tribakti (IAIT) Kediri, khususnya Fakultas Syariah Program studi Perbankan Syariah,

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan informasi mengenai strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah Bank Wakaf Mikro Berkah Rizqi Lirboyo ditinjau dari manajemen pelayanan

syariah, serta menjadikan tambahan referensi untuk menjadi bahan kajian lanjutan dan menjadi kontribusi untuk data perpustakaan.

c. Bagi tempat penelitian.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi tempat penelitian agar semakin baik dalam melakukan kegiatannya.

E. DEFINISI OPERASIONAL

Sebelum membahas lebih lanjut dalam penyusunan skripsi ini, peneliti perlu menguraikan istilah-istilah yang dianggap penting untuk menghindari berbagai macam penafsiran dalam skripsi ini.

Adapun istilah-istilah yang perlu diuraikan adalah sebagai berikut:

Strategi adalah suatu pola yang direncanakan dan ditetapkan secara sengaja untuk melakukan kegiatan atau tindakan. Strategi mencakup tujuan kegiatan, siapa yang terlibat dalam kegiatan, isi kegiatan, proses kegiatan, dan sarana penunjang kegiatan.¹

Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan

¹Majid, Abdul. 2017. *Strategi Pembelajaran*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1992), Cetakan ketujuh 2017, h. 3-4

kemaramahtamahan yang ditunjukkan melalui sikap dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Nasabah bank adalah seseorang yang menjadi tanggungan atau menjadi pelanggan bank. Dalam hal ini nasabah juga dikatakan sebagai orang yang menggunakan pelayanan yang disediakan oleh bank. Nasabah adalah seorang atau badan usaha maupun lembaga yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman. Selain itu, nasabah juga melakukan transaksi lainnya, baik transaksi *online* maupun *offline*.²

F. PENELITIAN TERDAHULU

Berdasarkan penelusuran penulis yang dilakukan, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan judul penelitian yang akan ditulis.

1. Skripsi berjudul “ANALISIS STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK ACEH SYARIAH CABANG S.PARMAN MEDAN”. Atas nama Ade Irma Wahyuni dibawah bimbingan Pembimbing Skripsi I Bapak Dr. Muhammad Yafiz, MA dan Bapak Nur Ahmadi Bi Rahmani, M.Si sebagai Pembimbing Skripsi II. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah strategi pelayanan nasabah yang diberikan kepada Bank Aceh Syariah Cabang S.Parman Medan membuat nasabah merasa puas atas pelayanannya, tetapi banyaknya nasabah yang menabung di Bank Aceh Syariah Cabang

²<https://kamus.tokopedia.com/n/nasabahbank/#:~:text=Nasabah%20adalah%20seorang%20atau%20badan,baik%20transaksi%20online%20maupun%20offline.>

S.Parman Medan tidak sesuai dengan kunjungan setiap harinya yang bertransaksi.. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank Aceh Syariah Cabang S.Parman Medan. Menggunakan analisis SWOT dengan matriks IFAS dan EFAS dapat diidentifikasi faktor-faktor penting baik dari lingkungan eksternal dan lingkungan internal yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari strategi pelayanan. Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian ini selain akan dianalisis secara kualitatif deskriptif penulis juga menggunakan analisis SWOT. Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Dari hasil analisis didapat strategi pertumbuhan *atau growth oriented strategy*, strategi ini menandakan keadaan perusahaan yang kuat dan mampu untuk terus berkembang dengan mengambil kesempatan atau peluang yang ada untuk meraih *omzet* yang maksimal. Staregi ini dipilih karena hasil perhitungan berada pada kuadran I (satu) dimana total *weighted score* kekuatan- kelemahan sebesar 3,014999 sedangkan total *weighted score* peluang-ancaman sebesar 2,65165. Posisi pada kuadran ini sangat menguntungkan dan dapat diterapkan secara maksimal dan dapat

menerapkan strategi pelayanan yang sudah ditentukan pada Bank Aceh Syariah Cabang S.Parman Medan.³

2. Skripsi judul “STRATEGI PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG RAWAMANGUN. Dibawah bimbingan Lili Bariadi, MM., M.Si.Persaingan yang sangat ketat dalam dunia bisnis jasa perbankan telah memaksa para perusahaan jasa perbankan untuk bersaing mendapatkan hati di para nasabah. Setiap perusahaan ingin mempertahankan keberadaannya di nasabah agar bertahan dan memperluas pangsa pasar.

Untuk dapat memasuki pasar maka perusahaan dituntut untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan meningkatkan pelayanan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun pmeyiapkan staff karyawan yang mampu menangani kebutuhan nasabahnya yang biasa disebut dengan customer service. Tugas utama customer service adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan yang baik dengan nasabah, oleh karena PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun membuat strategi khusus agar nasabah merasa puas sehingga berpengaruh dengan jumlah nasabah karena pelayanan yang diberikan oleh customer service.

Dalam penulisan ini, penulis menggunakan penelitian kualitatif dengan menggunakan penelitian ini menghasilkan data deskriptif. Metode

³Ade Irma Wahyuni, “Analisis Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang S.ParmanMedan”,Uin Sumatera Utara, Kota Sumatra Utara. h. 4

ini bertujuan untuk menggambarkan secara terperinci dan kemudian menganalisa hasil data yang terkumpul. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui strategi *customer service* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Serta upaya yang berpengaruh terhadap pelayanan *customer service* PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu, *competence* (kompetensi), *trusted & trust* (percaya dan dipercaya), *contribution* (kontribusi), *honesty* (kejujuran), *service excellent* (pelayanan prima), *social & environment care* (sosial dan peduli pada lingkungan) *innovation* (perubahan). Serta upaya yang dilakukan oleh *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah pertama tujuh rekening baru dalam satu hari, kedua *cross selling* (penjualan silang) ketiga *roll play* dan terakhir *shopper*⁴

3. Skripsi judul: “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PADA NASABAH” (Studi Pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu) Persaingan dalam dunia bisnis di masa sekarang semakin ketat baik dipasar nasional maupun internasional. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan pelayanan kepada para pelanggannya,

⁴Yusron Musthafa Kamal, “Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun, Fakultas Ilmu Dakwah Dan Komunikasi Uin Syarif Hidayatullah Jakarta: 2016, h. 1

misalnya dengan menawarkan produk yang mutunya lebih baik, harganya murah, dan pelayanan yang mutunya lebih baik dari para pesaingnya. Kualitas pelayanan juga berkenaan dengan kemampuan suatu lembaga keuangan dalam memberikan jasa yang telah dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Seperti halnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Fajar Pringsewu untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Dengan semakin baiknya kualitas yang diberikan maka akan mempengaruhi tingkat kenyamanan dan loyalitas nasabahnya.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana standar operasional prosedur (SOP) pelayanan di KSPPS BMT Fajar Pringsewu dalam melayani para nasabahnya, dan bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan KSPPS BMT Fajar Pringsewu kepada para nasabahnya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui standar operasional prosedur(SOP) pelayanan di KSPPS BMT Fajar Pringsewu dalam melayani para nasabahnya, dan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan KSPPS BMT Fajar Pringsewu. Penelitian ini termasuk kedalam penelitian lapangan (field research) yang bersifat kualitatif. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Responden yang dijadikan sampel sebanyak 22 orang. Sedangkan analisisnya menggunakan analisis kualitatif yang bersifat deduktif.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa standar operasional prosedur pelayanan KSPPS BMT Fajar Pringsewu sudah sesuai dengan prosedur, hal ini dinyatakan dengan karyawan yang mampu memahami prinsip dan tanggung jawabnya, namun pada prakteknya masih perlu adanya monitoring dan pelatihan agar dapat meningkatkan kinerja mereka dimasa mendatang. Sedangkan dalam pelayanan menerapkan prinsip 6S yaitu: *Salaam, Simple, Soon, Solution, See, dan Smile*. Dan dimensi pelayanan diantaranya: *Tangibles* dengan memberikan fasilitas, *reliability* dengan adanya standar pelayanan yang jelas dan keahlian karyawan, *responsiveness* melayani nasabah dengan cepat dan tanggap, *assurance* memberikan jaminan pelayanan kepada nasabah, dan *empathy* melayani nasabah dengan ramah dan sopan santun. Sehingga dapat terciptanya kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah, karena kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan nasabah, nasabah yang merasa puas akan cenderung loyal kepada KSPPS BMT Fajar Pringsewu.⁵

G. SISTEMATIKA PENULISAN

Pembuatan skripsi ini disusun berdasarkan sistematika pembahasan sebagai berikut :

⁵Muhaimin, Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pada Nasabah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Lampung: 2018, h. 2

Untuk mempermudah pembahasan penelitian, maka sistematika penulisan yang penulis gunakan dalam skripsi ini sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan, yang membahas tentang: a) Latar belakang masalah, b) Rumusan masalah, c) Tujuan penelitian, d) Kegunaan penelitian, e) Definisi operasional.

Bab II: Kajian Kajian Pustaka, yang membahas tentang: a) Analisis Strategi Pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah, b) Metode pelayanan terhadap nasabah ditinjau dari manajemen pelayanan

Bab III: Metode Penelitian, yang membahas tentang: a) Rancangan penelitian, b) Instrumen penelitian, c) Pengumpulan data, d) Teknik analisis data.

Bab IV: Hasil Penelitian dan pembahasan, yang berisi tentang: a) Analisis Strategi Pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah b) Metode pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah ditinjau dari manajemen pelayanan

Bab V: Penutup, yang berisi tentang: a) Kesimpulan dan b) Saran-saran