

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam merupakan ajaran yang sempurna serta memiliki sistem tersendiri untuk menghadapi berbagai permasalahan dalam kehidupan, termasuk aspek ekonomi yang juga telah diatur dalam Islam. Ekonomi merupakan bagian dari kehidupan manusia, yang telah ada sejak manusia lahir. Ekonomi Islam telah dipraktikkan sejak era Nabi Muhammad SAW, yang selanjutnya oleh ulama-ulama muslim dikembangkan hingga sekarang.

Seiring berjalannya waktu, nilai-nilai syariah kini mulai mewarnai kegiatan perekonomian Indonesia. Sama seperti ekonomi konvensional, sistem ekonomi syariah pun tidak terlepas dari lembaga keuangan. Lembaga keuangan diyakini sebagai suatu identitas sistem perekonomian, juga merupakan instrumen untuk melaksanakan aturan-aturan sistem ekonomi itu sendiri. (Mensari & Dzikra, 2017, hlm. 239)

Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia dipengaruhi oleh berkembangnya bank syariah di negara-negara muslim. Awal tahun 1980-an, dimulai diskusi tentang bank syariah yang menjadi pilar perekonomian Islam. Adapun tokoh yang berpartisipasi dalam diskusi tersebut yaitu Karnaen A. Perwataatmadja, M. Dawam Rahardjo, A.M. Saefuddin, M. Amien Azis, dan lain-lain. Beberapa uji coba dalam skala yang relatif terbatas telah dilakukan. Diantaranya adalah Baitul Tamwil-Salman, Bandung yang mengalami

pertumbuhan mengesankan. Kemudian juga didirikan sebuah lembaga koperasi di Jakarta, yaitu Koperasi Ridho Gusti. (Syafi'i Antonio, 2001, hlm. 25)

Lahirnya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1991 sebagai bank syariah pertama di Indonesia, dianggap sebagai tonggak awal perkembangan ekonomi syariah di Indonesia. Setelah berdirinya Bank Muamalat Indonesia, diiringi dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap layanan keuangan berbasis syariah, maka mendorong lahirnya lembaga keuangan syariah lainnya. Perkembangan Lembaga Keuangan Syariah di luar sektor perbankan yang juga menarik perhatian yaitu perkembangan Baitul Mal wa Tamwil (BMT) di berbagai daerah yang menjadi pendorong perekonomian masyarakat lapisan bawah.

Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) merupakan sebuah lembaga yang tidak hanya berorientasi pada bisnis namun juga sosial, dan juga lembaga yang tidak memusatkan kekayaan pada segelintir orang saja, melainkan merupakan lembaga yang harta kekayaannya terdistribusi secara adil dan merata. Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) juga merupakan lembaga keuangan syariah dengan jumlahnya terbanyak dibandingkan lembaga keuangan syariah lainnya. Perkembangan ini terjadi karena kinerja BMT yang terus mengalami peningkatan setiap tahun serta sistem syariah yang diterapkan BMT juga sangat membantu masyarakat. (Ridwan, 2004)

Mengenai badan hukum, BMT di Indonesia hingga saat ini belum memiliki payung hukum tersendiri. Dalam Pasal 5 ayat (1) UU 1/2013 disebutkan: "*Bentuk badan hukum sebagaimana dimaksud dalam Pasal*

4 huruf a adalah; Koperasi atau Perseroan Terbatas”. Berdasarkan pasal tersebut, BMT sebagai Lembaga Keuangan Mikro hanya dapat berbentuk badan hukum koperasi atau perseroan terbatas. Meski demikian, BMT di Indonesia pada umumnya berbentuk badan hukum koperasi, alasannya karena koperasi dianggap badan hukum yang paling dekat dengan tujuan BMT yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat kecil. (Solikhah dkk., 2015, hlm. 633)

Meskipun terbentur pada payung hukum, tetapi perkembangannya tetap bagus. Berdasarkan data dari Komite Nasional Keuangan Syariah (KNKS) Tahun 2018, sudah terdapat 4.500 unit BMT di seluruh Indonesia. Sedangkan dalam (Sugianto, 2022, hlm. 2178), pada tahun 2017 telah tergabung 5.000 lebih BMT dalam Absindo (Asosisasi BMT Seluruh Indonesia). Keberadaan BMT kini telah banyak diketahui masyarakat Indonesia. Beragamnya produk yang ditawarkan, baik jasa maupun produk keuangan, serta berbagai macam akad yang dimiliki sesuai dengan kebutuhan masyarakat, yang menjadi alasan BMT dapat bersaing dengan lembaga keuangan lain, seperti perbankan. (Murdiana, 2016, hlm. 274)

Hadirnya BMT dianggap dapat menjadi alternatif solusi untuk perekonomian masyarakat kecil menengah yang bergerak di sektor Usaha Mikro Kecil, dan Menengah (UMKM). Sebab, BMT yang lebih fleksibel sehingga bisa menjangkau masyarakat kelas menengah ke bawah. Caranya dengan menyediakan produk pembiayaan seperti permodalan kepada Usaha Mikro Kecil, dan Menengah (UMKM), sehingga para pengusaha kecil dapat mengelola dan meningkatkan produktivitasnya, juga tidak akan lagi melakukan

pinjaman kepada rentenir yang mencekik masyarakat kecil karena mereka memberikan bunga yang tinggi.

Melihat perkembangan BMT yang semakin luas di Indonesia, Pengurus Pondok Pesantren Al-Amin Martapura mendirikan Koperasi Pondok Pesantren (KOPPONTREN) Khairul Amin “BMT Khairul Amin” pada tanggal 18 Agustus 1997 dengan Badan Hukum Nomor: 02/BH/07/KWK-16/11/1997 tanggal 15 Februari 1997. TD P Koperasi No. 16 012 65.0006 SKTU No. 503/395/BP2T/2012,SIUP No. 310/146/KPTSP/PK/2008.

Dari awal didirikan hingga saat ini Koppontren Khairul Amin terus mengalami perkembangan. Letak yang strategis yaitu berada di kota Martapura dengan masyarakatnya yang mayoritas muslim, menjadi faktor Koppontren Khairul Amin dapat berkembang dan menambah kantor-kantor cabangnya. Koppontren Khairul Amin saat ini telah memiliki satu kantor pusat yang berada di Jl. Keraton Tengah No.12 A Martapura dan lima kantor cabang yaitu KC Sukaramai, KC Indrasari, KC Sungai Rangas, KC Rahayu, dan KC Kuranji.

Meski Koppontren Khairul Amin telah berhasil menunjukkan perkembangannya, namun tak dapat dipungkiri seiring perkembangan zaman semakin banyak tantangan dan pesaing-pesaing baru bermunculan. Agar dapat bertahan, Koppontren Khairul Amin harus memiliki keunggulan bersaing.

Salah satu cara mencapai keunggulan bersaing yaitu dengan pelayanan yang baik. Menurut (Nurdiyanto & Jayanti, 2022, hlm. 57), kualitas pelayanan yang baik yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada para pelanggannya akan memberikan dampak yang akan mendorong minat pelanggan terhadap produk

dan jasa yang ditawarkan, yang kemudian dapat menjadi keunggulan kompetitif bagi perusahaan.

Dari pemaparan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap strategi yang dijalankan oleh Koppotren Khairul Amin dalam melayani anggota dan calon anggotanya guna meningkatkan keunggulan bersaing. Maka penulis mencoba menguraikannya dalam sebuah skripsi yang berjudul; *Analisis Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing pada Koppontren Khairul Amin "BMT Khairul Amin"*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran strategi pelayanan yang dijalankan oleh Koppontren Khairul Amin dalam meningkatkan keunggulan bersaing?
2. Bagaimana analisis SWOT (*Strengths* "kekuatan", *Weaknesses* "kelemahan", *Opportunities* "peluang", dan *Threats* "ancaman") terhadap strategi pelayanan yang dijalankan Koppontren Khairul Amin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui gambaran strategi pelayanan yang dijalankan oleh Koppontren Khairul Amin.

2. Untuk menganalisis SWOT (*Strengths* “kekuatan”, *Weaknesses* “kelemahan”, *Opportunities* “peluang”, dan *Threats* “ancaman”) terhadap strategi pelayanan yang dijalankan Koppondren Khairul Amin.

D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan atau manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Sebagai referensi dan sumbangan pemikiran bagi peneliti-peneliti selanjutnya untuk menambah wawasan yang berkaitan dengan strategi pelayanan dalam mencapai keunggulan bersaing pada Lembaga Keuangan Syariah, khususnya BMT.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi instansi/BMT

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai pertimbangan dalam menyusun strategi pelayanan kedepannya.

- b. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan serta informasi mengenai BMT, sehingga masyarakat tertarik bergabung atau menabung di BMT.

E. Definisi Operasional/Batasan Istilah

Definisi operasional dibuat agar menghindari kesalahpahaman serta perbedaan penafsiran mengenai istilah-istilah yang terdapat dalam judul skripsi. Sesuai dengan judul penelitian yaitu *Analisis Strategi Pelayanan dalam*

Meningkatkan Keunggulan Bersaing pada Koppontren Khairul Amin “BMT Khairul Amin” maka definisi operasional yang perlu dijelaskan, yaitu :

1. Strategi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata “strategi” artinya rencana yang cermat yang meliputi kegiatan-kegiatan untuk mencapai sasaran khusus. Menurut George Steiner, strategi merupakan rencana jangka panjang untuk mencapai suatu tujuan. Strategi mencakup aktivitas-aktivitas penting yang perlu dilakuakn dalam mencapai tujuan. Maka dapat dipahami bahwa strategi merupakan ilmu, rencana, upaya, ataupun langkah-langkah yang digunakan oleh seseorang untuk mencapai suatu tujuan.

2. Pelayanan

Pengertian umum dari layanan atau pelayanan yaitu menyediakan apapun yang dibutuhkan oleh pelanggan. Moenir (2002) menjelaskan pelayanan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atas dasar tertentu yang tingkat kepuasannya tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Sehingga, penulis mendefinisikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk memberikan kepuasan terhadap nasabahnya.

3. Keunggulan Bersaing

Keunggulan kompetitif atau keunggulan bersaing didefinisikan sebagai kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan nilai lebih (lebih besar

dari nilai yang diberikan pesaing), yang dianggap penting oleh pelanggan (Satyagraha, 1994).

F. Kajian Pustaka / Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan atau pedoman penulis dalam melakukan penelitiannya sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan ketika mengkaji penelitian yang dilakukan. Menurut penulis, penelitian-penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. FIRDA UMAMI (2019), “ANALISIS SWOT TERHADAP STRATEGI PELAYANAN BMT AL FATH IKMI CABANG LEGOSO KOTA TANGERANG SELATAN“. Dalam penelitian ini, strategi pelayanan yang diterapkan oleh BMT Al-Fath IKMI Cabang Legoso Kota Tangerang Selatan, yaitu menerapkan sistem budaya kerja yang baik, komunikasi yang baik dengan seluruh mitra, layanan jemput bola, mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan profesional, serta menerapkan prinsip syariah.. Strategi pelayanan berdasarkan analisis SWOT, SO : memperkuat image prinsip ekonomi syariah di masyarakat luas. WO : melakukan sosialisasi lebih banyak diberbagai media tentang prinsip ekonomi syariah. ST : mempertahankan ciri khas dari produk dan layanan yang mengedepankan prinsip syariah (akad non riba). WT : meningkatkan pengadaan program-program kemaslahatan umat. Posisi SWOT ada

dikuadran 1 dimana BMT Al-Fath IKMI ini memiliki peluang dan kekuatan sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada secara maksimal.

2. Farizal Agustia (2021), “Analisis Strategi Pelayanan BMT UGT Sidogiri Capem Sokobanah Dalam Menghadapi Persaingan”. Hasil penelitian yang diterapkan di BMT Sidogiri melalui kualitas sumber daya manusia, organisasi dan teknologi serta dalam persaingan BMT Sidogiri menggunakan analisis SWOT yaitu dengan membaca kemampuan dan kelemahan lawan. Rekomendasi penelitian ini bagi lembaga keuangan syariah adalah dengan membuka kantor cabang di Tamberu Timur dengan menarik perhatian nasabah untuk setia bertransaksi dan menabung di BMT UGT Sidori sebagai lembaga keuangan syariah yang memberikan kepuasan dan kenyamanan terutama dalam hal pelayanan.
3. Mashuri dan Dwi Nurjannah (2020), “ANALISIS SWOT SEBAGAI STRATEGI MENINGKATKAN DAYA SAING (Studi Pada PT. Bank Riau Kepri Unit Usaha Syariah Pekanbaru)”. Hasil dari penelitian ini adalah Strategi analisis SWOT meningkatkan daya saing PT. Bank Riau Kepri Unit Usaha Syariah Pekanbaru menggunakan strategi pertumbuhan (Growth Strategy) didesain untuk mencapai pertumbuhan, baik dalam penjualan asset, profit, maupun kombinasi dari ketiganya. Hal ini dapat dicapai dengan cara menurunkan harga, mengembangkan produk baru, menambah kualitas produk atau jasa, atau meningkatkan akses kepasar yang lebih luas. Usaha yang dapat dilakukan adalah meminimalkan biaya sehingga dapat meningkatkan profit.

4. Derista Pertiwi (2020), “ANALISIS SWOT UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA NASABAH PRODUK PURNA FAEDAH BRI SYARIAH KCP PONOROGO”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empaty) masih rendah, nasabah belum merasakan kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan pendekatan matriks SWOT dapat diketahui beberapa strategi antara lain strategi S-O yakni menetapkan strategi harga yang ringan, mempertahankan dan memperluas jaringan kerjasama dengan PWRI dan Kemenag, tetap memberikan kemudahan nasabah dengan memberikan fasilitas ATM. Strategi S-T yakni account officer menambah pengetahuan nasabah dengan meningkatkan sosialisasi, meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan kepada nasabah dengan memberikan pelayanan yang ekstra, mengoptimalkan sistem dengan memperbaiki dan menambah IT atau aplikasi. Strategi W-O yakni memperbaiki proses pencairan dengan sistem yang lebih canggih dan akurat, menambah kepercayaan nasabah dengan meningkatkan promosi yang lebih jelas. Strategi W-T yakni memberikan kemudahan pelayanan dengan menambah sarana dan prasarana yang menunjang, meningkatkan pelayanan SDM berkualitas dengan memberikan pelatihan, meningkatkan SDM yang memadai dengan menambah jumlah SDM.

G. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam proposal ini, disusun sebagai berikut yaitu, pada bab I pendahuluan berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

Selanjutnya yaitu bab II, pada bab ini disajikan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan bahasan penelitian, yakni teori tentang definisi strategi dan definisi pelayanan, ciri-ciri pelayanan yang baik, larangan dalam etika pelayanan, definisi keunggulan bersaing, faktor-faktor yang mempengaruhi keunggulan bersaing dan teori tentang strategi keunggulan bersaing melalui pelayanan.

Kemudian pada bab III terdapat metode penelitian. Bab ini menjelaskan secara deskriptif mengenai jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, pengolahan dan analisis data.

Pada bab IV memuat mengenai penyajian data dan analisis. Pada bab ini berisi gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data berupa strategi pelayanan yang dijalankan Koppondren Khairul Amin, dan analisis data dengan teknik analisis SWOT terhadap strategi pelayanan Koppondren Khairul Amin untuk meningkatkan keunggulan bersaing.

Terakhir, pada bab V terdapat penutup. Pada bab ini berisikan beberapa kesimpulan dari hasil penelitian, dan saran atas dasar peneliti.