

**PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN DI BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT)  
BINA INSANI KECAMATAN WAY JEPARA  
KABUPATEN LAMPUNG TIMUR**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 Dalam Ilmu Dakwah dan  
Ilmu Komunikasi**

**Oleh :**

**INTAN AYU PUSPA KENCANA  
NPM : 1641030306  
Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1441 H / 2020 M**

**PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN DI BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT)  
BINA INSANI KECAMATAN WAY JEPARA  
KABUPATEN LAMPUNG TIMUR**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 Dalam Ilmu Dakwah dan  
Ilmu Komunikasi**

**Oleh :**

**INTAN AYU PUSPA KENCANA  
NPM : 1641030306  
Manajemen Dakwah**



**Pembimbing I : Prof. Dr.H.Khomsahrial Romli, M.Si  
Pembimbing II : Rouf Tamim, M.Pd.I**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1441 H / 2020 M**

## ABSTRAK

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, misalnya dengan menawarkan produk yang mutunya lebih baik, harganya murah, dan keramahan karyawan. Dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik harus diiringi dengan fungsi manajemen yang baik pula terutama pada fungsi perencanaan, karena fungsi perencanaan merupakan fungsi utama yang dijadikan landasan awal untuk melangkah ke fungsi-fungsi manajemen lainnya. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan fungsi manajemen dalam meningkatkan pelayanan yang telah diberikan BMT Bina Insani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur kepada para nasabahnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan fungsi manajemen dalam meningkatkan pelayanan yang telah diberikan BMT Bina Insani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur. Penelitian ini termasuk kedalam penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kualitatif. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Populasi lembaga sebanyak 9 orang dan dijadikan sebagai sample penelitian yaitu yaitu ketua, sekretaris, bendahara, manajer umum, kepala bagian marketing, teller, *costumer service*, pembiayaan, kepala bagian operasional. Sedangkan analisisnya menggunakan analisis kualitatif yang bersifat deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan fungsi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pelayanan BMT Bina Insani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur sudah diterapkan dengan baik, dilihat dari karyawan yang mampu melaksanakan fungsi-fungsi manajemen sebagai landasan utama dalam berorganisasi, fungsi perencanaan yang diterapkan berupa *forecasting* (perhitungan masa datang), *estabilishing objective* (menetapkan tujuan), *programming* (pemrograman), *scheduling* (penjadwalan), dan *budgeting* (Anggaran). serta standar pelayanan BMT Bina Insani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur sudah sesuai dengan prosedur, hal ini dinyatakan dengan karyawan yang mampu memahami prinsip dan tanggung jawabnya, namun pada praktiknya masih perlu adanya evaluasi agar dapat meningkatkan kinerja mereka dimasa mendatang. Dimensi pelayanan yang digunakan diantaranya: fasilitas (*tangibles*), keahlian karyawan (*reliability*), cepat dan tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan ramah dan sopan santun (*empathy*). Sehingga dapat terciptanya kualitas pelayanan yang memuaskan, karena kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kesan yang baik pula terhadap nasabah. Hasil penelitian juga menyimpulkan bahwa penerapan fungsi manajemen dalam meningkatkan pelayanan BMT berjalan dengan baik dan cukup efektif, dimana fungsi perencanaan yang di terapkan memiliki peran dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan seperti halnya tujuan BMT yaitu Tercapainya pertumbuhan dan perkembangan yang berkelanjutan untuk mendorong perluasan pelayanan.

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN DI BAITUL MAAL  
WAT TAMWIL (BMT) BINA INSANI KECAMATAN  
WAY JEPARA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR**

**Nama : Intan Ayu Puspa Kencana**

**NPM : 1641030306**

**Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

**Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)**

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqosyah Fakultas  
Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Prof. Dr. H. Khomsabrial Romli, M.Si**  
**NIP. 196104091990031002**

**Rouf Tamim, M.Pd.I**  
**NIP. 196104091990031002**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Manajemen Dakwah**

**Dr. Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag., M.Ag**

**NIP. 197206161997032002**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp. (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT) BINA INSANI KECAMATAN WAY JEPARA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR”** disusun oleh **INTAN AYU PUSPA KENCANA, NPM : 1641030306, Program Studi Manajemen Dakwah (MD),** Telah di Ujikan dalam sidang Munaqasyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan pada Hari/Tanggal : Kamis, 25 Juni 2020

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : **Dr. H. Rosidi, MA**

Sekretaris : **M. Husaini, M.T**

Penguji I : **Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag**

Penguji II : **Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si**

Dekan

**Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si**

NIP.196104091990031002

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Intan Ayu Puspa Kencana

NPM : 1641030306

Jurusan/ Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Baitul Maal (BMT) Bina Insani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur.” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 8 Mei 2020

Penulis

Intan Ayu Puspa Kencana

1641030306

## MOTTO

Rasulullah SAW bersabda dalam sebuah hadist yang diriwayatkan Imam Thabrani:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ

Artinya : Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan, dilakukan secara Itqan (tepat, terarah, jelas dan tuntas). (H.R Imam Thabrani)



## PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya. Sebuah karya sederhana namun butuh perjuangan, dengan bangga penulis mempersembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang tersayang :

1. Kedua orangtuaku Bapak Sodri dan Ibu Wasmiyati yang selalu sabar, tulus, ikhlas mendidik, membesarkan, menyayangi, mendukung, membiayai serta mendoakan setiap langkah selama menempuh pendidikan hingga dapat menyelesaikan studi di UIN Raden Intan Lampung. Ku ucapkan terimakasih semoga Allah SWT selalu memberikan nikmat-Nya kepada kedua orangtuaku.
2. Adik kandungku tersayang M. Arief Berto Pramudia dan Rona Mutiara Ramadhani yang selalu memberikan dorongan motivasi setiap harinya.
3. Almamaterku tercinta Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah menjadi sarana menimba ilmu, tetaplah mewarnai dunia dengan dakwah.



## **RIWAYAT HIDUP**

Intan Ayu Puspa Kencana, dilahirkan pada tanggal 8 Mei 1998 di Menggala. Putri sulung dari 3 bersaudara dari pasangan Bapak Sodri dan Ibu Wasmiyati .

Jenjang pendidikan yang penulis tempuh yaitu :

1. Taman Pendidikan Al-Quran (TPA) Al-Falah kecamatan Sungai Menang Kabupaten Ogan Komering Ilir pada tahun 2002 dan selesai pada tahun 2003.
2. Taman Kanak-kanak (TK) Dharma Wanita Persatuan Kabupaten Ogan Komering Ilir pada tahun 2003 dan selesai pada tahun 2004.
3. Sekolah Dasar Negeri (SDN) Sumur Bandung Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur pada tahun 2004 dan selesai pada tahun 2010.
4. Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 3 Way Jepara Kabupaten Lampung Timur pada tahun 2010 dan selesai pada tahun 2013.
5. Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Way Jepara Kabupaten Lampung Timur pada tahun 2013 dan selesai pada tahun 2016.

Kemudian melanjutkan pendidikan kejenjang pendidikan tinggi di Universitas Islam Negeri ( UIN ) Raden Intan Lampung dan mengambil program studi Manajemen Dakwah (MD) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Atas segala limpahan rahmat dan hidayahnya, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik yang berjudul “Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Baitul Maal (BMT) Bina Insani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur” Sholawat serta salam selalu tercurah kepada teladan baik yaitu Nabi Muhammad Saw, beserta keluarga, para sahabat dan Insya Allah kita sebagai umatnya akan mendapatkan syafaatnya dihari akhir kelak. Penulisan skripsi ini dilaksanakan dalam rangka melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat akademik untuk menyelesaikan studi di Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, serta guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

Dengan segala daya dan upaya serta bantuan, bimbingan maupun pengarahan dan hasil diskusi dari berbagai pihak dalam proses penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tiada batas kepada :

1. Prof. Dr. H. Moh. Mukri, M.Ag selaku rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
2. Prof. Dr. Khomsarial Romli, M.SI selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, sekaligus sebagai dosen pembimbing I.
3. Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag, M.Ag sebagai ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan M. Husaeni, S.T.,M.T sebagai sekretasi Jurusan Manajemen

Dakwah yang tiada lelah melayani setiap urusan berkenaan dengan skripsi ini.

4. Rouf Tamin, M.Pd.I selaku dosen pembimbing II yang dengan penuh kesabaran telah membimbing, mengarahkan, mendukung serta telah banyak memberikan masukan serta kritikan dan saran demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Para Dosen dan Staff Fakultas Dakwah yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan segenap bantuan selama menyelesaikan studi.
6. Para pegawai perpustakaan baik perpustakaan pusat UIN Raden Intan maupun perpustakaan fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan kemudahan dalam menyediakan referensi yang dibutuhkan.
7. Ketua pengurus dan karyawan BMT Bina Insani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur yang telah mengizinkan dan meluangkan waktunya untuk melengkapi data yang dibutuhkan pada skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan dalam menuntut ilmu jurusan Manajemen Dakwah angkatan 2016, khususnya MD A terimakasih atas kebersamaannya serta yang saling memberikan semangat dan motivasi
9. Sahabat-sahabatku dari mulai SMP, SMA, hingga kuliah, Miftahul Jannah, Dian Angraini, Larasati Wibowo, Binti Winarti, Sri Marsinah, Oktavia Fitriani, Riski Safitri, Desi Rohayati, Anggi Rahmasari, Yustika Nandarita, Vonny Aulia, yang telah memberikan semangat dan banyak

membantu dari tahap awal sampai tahap akhir dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga kita bisa sukses kedepannya.

Semoga bantuan yang ikhlas dan amal baik dari semua pihak mendapat pahala dan balasan yang melimpah dari Allah Swt. Akhir kata, saya memohon taufik dan hidayah-Nya kepada Allah Swt. Dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi diri sendiri dan para pembaca khususnya bagi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.



Bandar Lampung, 8 Mei 2020

Penulis

Intan Ayu Puspa Kencana

Npm.1641030306

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Struktur Organisasi BMT Bina Insani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur .....	50



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Gambar bersama Costumer Service BMT Bina Insani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur.....	108
Gambar 2 Gambar bersama Manajer Umum BMT Bina Insani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur.....	108
Gambar 3 Gambar Bersama seluruh karyawan dan anak-anak PKL di BMT Bina Insani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur .....	109
Gambar 4 Gambar dalam Melayani Nasabah .....	109



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Pedoman wawancara .....	106
Lampiran 2 : Pedoman observasi .....	106
Lampiran 3 : SK judul skripsi .....	110
Lampiran 4 : Kartu Konsultasi Skripsi.....	111
Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian Kesbangpol .....	112
Lampiran 6 : Surat Izin Telah Melakukan Penelitian .....	113



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Penegasan Judul**

Agar tidak terjadi kesalahan dalam memahami judul skripsi ini, perlu penulis jelaskan terlebih dahulu mengenai judul ini. Judul skripsi ini adalah **Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Bina Insani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur**. Pengertian istilah yang terdapat pada judul diatas dapat penulis jelaskan sebagai berikut :

Penerapan adalah suatu cara yang digunakan untuk membimbing dalam merealisasikan suatu ilmu sesuai dengan teori yang telah ada.<sup>1</sup>

Fungsi adalah manfaat, guna, kegunaan, kapasitas, kedudukan, peranan, jabatan tugas. Secara operasional, fungsi diartikan sebagai tujuan atau manfaat dari segala sesuatu yang di kerjakan.<sup>2</sup>

Manajemen menurut GR. Terry adalah suatu proses yang dilakukan dalam melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok dan orang-orang kearah tujuan organisasi yang nyata, yang terdiri dari empat fungsi manajemen yaitu POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*).<sup>3</sup>

Fungsi manajemen yang penulis maksud yaitu suatu cara sebagai acuan dan pegangan yang digunakan dalam mengatur suatu kegiatan, agar proses dan tujuan yang dicapai sesuai dengan apa yang telah diinginkan,

---

<sup>1</sup>WJS. Poerwodarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta : PN, Balai Pustaka, 1976), h. 4508

<sup>2</sup>Sarwono, Joko Prasajo, *Petunjuk Praktis Manajemen Berkoperasi*, (Jakarta: Penebar Swadaya, 1981), h. 23.

<sup>3</sup>GR. Terry, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara 2012), h. 15



untuk mencapai itu terdapat proses yang dijalankan yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, penyusunan, pengkordisaian, pelaporan, pembiayaan dan pengontrolan dalam suatu organisasi. Akan tetapi agar penelitian ini lebih terfokus dan mendalam, maka penulis membatasi pada fungsi manajemen dalam proses Perencanaan (*planning*).

Pelayanan secara etimologi berasal dari bahasa Inggris yaitu *service*. Pelayanan adalah kepedulian atau rasa peduli kepada pelanggan atau nasabah dengan memberikan layanan terbaik untuk membantu memudahkan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan bagi pelanggan.<sup>4</sup> Pelayanan yang penulis maksud dalam hal ini adalah sebuah upaya ketelitian karyawan dalam memenuhi kebutuhan nasabah sehingga tidak adanya kesalahan yang terjadi yang akan merugikan lembaga maupun nasabahnya sehingga dapat menjadi suatu kebanggaan dan kepuasan bagi nasabah itu sendiri.

Kata *Baitul maal* berasal dari Bahasa Arab *bait* yang berarti rumah dan *al-mal* yang berarti harta. *Baitul maal* yaitu suatu lembaga yang di adakan dalam pemerintahan Islam untuk mengurus masalah keuangan negara. Sedangkan BMT (*baitul maal wat tamwil*) merupakan Badan Usaha Mandiri Terpadu, yaitu lembaga keuangan mikro (LKM) yang berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.<sup>5</sup> BMT Bina Insani adalah sebuah lembaga keuangan syariah yang melaksanakan kegiatan-kegiatannya yang berkaitan dengan

---

<sup>4</sup>Atep Adya Barata, *Dasar-dasar pelayanan*, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2003), h. 27

<sup>5</sup>Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta:Kencana, Ed. Ke-1. Cet. 2, 2010), h. 315.

keuangan dan juga jasa. BMT Bina Insani Way Jepara merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya sebagai lembaga penyalur dana dari pihak kelebihan dana pada pihak yang memerlukan dana di tunjang dengan produk-produk yang ada. Dalam hal penyaluran dana tentu ada proses manajemennya karena tidak akan berjalan suatu kegiatan tanpa diatur terlebih dahulu. Tidak hanya menghimpun dana saja tetapi setelah dana terkumpul maka BMT Bina Insani ini melakukan penyaluran dana kepada pihak lain untuk menginvestasikan dana dan menyeimbangkan keuangan yang ada, karena lembaga ini langsung berinteraksi dengan masyarakat maka dalam hal ini diperlukannya pelayanan yang baik yang dapat membuat nasabah merasa aman, nyaman dan puas.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat peneliti simpulkan bahwa yang dimaksud dengan judul skripsi ini adalah bagaimana penerapan fungsi manajemen pada fungsi perencanaan yang dilakukan oleh BMT Bina Insani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur, dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah sehingga BMT bisa maju dan berkembang hingga saat ini.

## **B. Alasan Memilih Judul**

Dalam penelitian ini yang menjadi alasan mendasar untuk pemilihan judul ini adalah sebagai berikut :

### **1. Alasan Objektif**

Manajemen merupakan hal yang sangat penting dalam suatu kegiatan atau dalam sebuah lembaga, untuk mencapai tujuan yang telah di

tetapkan secara efektif dan efisien. Karena tanpa adanya manajemen maka tidak akan bisa berjalan suatu proses kegiatan. Manajemen yang dimaksud dalam hal ini adalah Manajemen perencanaan dalam meningkatkan pelayanan pada sebuah lembaga keuangan yang sangat berpengaruh terhadap kemajuan lembaga itu sendiri.

## 2. Alasan Subjektif

Penelitian ini sangat relevan dengan ilmu yang penulis telah pelajari di jurusan Manajemen Dakwah UIN Raden Intan Lampung. Berdasarkan aspek yang diteliti mengenai permasalahan tersebut serta dengan tersedianya literatur yang menunjang di harapkan skripsi dapat terselesaikan dalam kurun waktu yang telah direncanakan, mengingat lokasi objek yang mudah di jangkau, dan waktu yang tersedia sangat memungkinkan untuk dilakukan penelitian.

## C. Latar Belakang Masalah

Persaingan di dalam dunia bisnis barang dan jasa saat ini semakin ketat baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Untuk di dalam negeri para pembisnis harus mampu bersaing dalam bidang apapun. Untuk memenangkan persaingan tersebut setiap perusahaan atau lembaga harus memberikan kepuasan kepada para pelanggan atau nasabahnya misalnya dengan memberikan produk-produk yang unggulan, serta pelayanan yang terbaik dari para pesaing lainnya.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Mustafa Kamal Rokan, *Hukum Persaingan Usaha Teori dan Praktiknya di Indonesia*, (Jakarta : Rajawali Press 2010), h. 295

Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan atau nasabah menjadi hal yang utama untuk di bicarakan baik pada level lembaga keuangan , industri, maupun perusahaan jasa pada tingkat nasional maupun internasional. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk yang dimiliki suatu perusahaan ataupun lembaga yang dikehendaki oleh pelanggan tersebut dan bisa juga kepuasan seorang pelanggan itu di tentukan oleh pelayanan yang diberikan karyawan perusahaan atau lembaga tersebut kepada si pelanggan, sehingga jaminan kualitas itu menjadi keunggulan yang dimiliki oleh setiap perusahaan maupun lembaga keuangan. Dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah hal yang sangat perlu diperhatikan adalah kualitas karyawannya, sebab karyawanlah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat yang sebagai pelanggan.

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap karyawan tersebut maka hal yang perlu di tegaskan kepada sebuah perusahaan atau lembaga adalah fungsi manajemennya, baik buruk proses jalannya suatu lembaga ditentukan dari bagaimana lembaga itu menatur dan menjalankan proses fungsi manajemen. Manajemen merupakan suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok dan orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.<sup>7</sup> Manajemen itu sangat penting untuk mengatur semua kegiatan dalam rumah tangga, pendidikan, koperasi, yayasan, pemerintahan dan lain sebagainya. Dalam fungsi manajemen itu terdapat fungsi

---

<sup>7</sup> G.R Terry, Leslie W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta : Bumi Aksara , 2013), h.

perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*),<sup>8</sup> agar terciptanya apa yang di harapkan oleh sebuah perusahaan atau lembaga.

Di Indonesia terdapat banyaknya perusahaan maupun lembaga keuangan baik itu lembaga keuangan bank maupun non bank. Dalam sistem lembaga keuangan bank lebih fokus pada ekonomi mikro dengan sektor masyarakat menengah ke atas karena biasanya mereka melakukan pinjaman dengan nominal yang sangat besar walaupun bunga yang di tawarkan oleh bank tersebut cukuplah tinggi. Selain lembaga keuangan bank di Indonesia ada pula lembaga keuangan non Bank yang mana salah satu contohnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah belum begitu merakyat, ini bisa dilihat dari lokasi keberadaannya pada kota bisnis ataupun kota besar.<sup>9</sup>

Ketidak mampuan ini mengakibatkan kekosongan segmen pasar keuangan di wilayah pedesaan, sehingga mungkin rentenir dan lembaga keuangan berbasis bunga lain untuk memasukinya. Oleh Karena itu perlu lembaga keuangan syariah yang menjadi solusi dengan tidak melakukan pemusatan kekayaan pada sebagian pemilik modal, yang dapat membangun kebersamaan dan mencapai kemakmuran bersama yang diinginkan. Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Merupakan pemecahan dari problem tersebut, dengan prosedur operasional yang dijalankan seperti koperasi, di harapkan mampu membantu meningkatkan perekonomian masyarakat, sebab dalam transaksi simpan pinjam bunga yang ditawarkan tidaklah besar dibanding

---

<sup>8</sup> George R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, (Jakarta : Bumi Aksara 2012), h . 15

<sup>9</sup>Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta:Kencana, Ed. Ke-1. Cet. 2, 2010), h. 210

dengan lembaga keuangan bank (Bank konvensional). Berdirinya BMT (baitul maal wa tanwil) di tengah-tengah masyarakat yang terus mengalami perkembangan membawa andil yang sangat baik dalam sistem keuangan Indonesia, peran itu tentu saja sebagai upaya untuk mewujudkan sistem keuangan yang adil dan tanpa merugikan salah satu pihak.

*Baitul Maal* merupakan bidang sosial yang bergerak dalam penggalangan zakat, infak, sedekah, dan dana-dana sosial lainnya untuk kepentingan sosial secara terpolo dan berkesinambungan. Sedangkan Baitul Tanwil merupakan bidang bisnis yang menjadi operasional BMT. Bidang Tanwil ini bergerak dalam penggalangan dana masyarakat dalam bentuk pembiayaan usaha mikro dengan sistem jual beli, bagi hasil maupun jasa.<sup>10</sup> Pengembangan sosial pada BMT dimaksudkan untuk menjangkau lapisan masyarakat bawah yang tidak terjangkau oleh lembaga keuangan bank dan non bank dan berupaya untuk mendampingi dan memberi modal sebagai rangsangan usahanya.

BMT Bina Insani Way Jepara merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya sebagai lembaga penyalur dana dari pihak kelebihan dana pada pihak yang memerlukan dana. Jika pemanfaat lembaga keuangan ini dilakukan dengan optimal, amanah, dan professional maka perekonomian akan menjadi lebih baik nantinya, karena dana dari pihak kelebihan dana akan dimanfaatkan oleh pihak yang memerlukan dana dengan tujuan produksi, investasi, dan lainnya. Penggalangan dana masyarakat tersebut dalam bentuk

---

<sup>10</sup> Nurul Huda, Mohamad Heykal, *Bank dan Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis dan Praktis*, (Jakarta : Kencana 2010), h.364

simpanan sesungguhnya di harapkan dapat menampung dana masyarakat serta menyalurkannya pada lingkungan terdekat terlebih dahulu. Adapun dalam pra survei yang dilakukan oleh penulis mengenai pelayanannya karyawan di BMT Bina Insani ini cukup baik, hal ini dilihat dari kemajuan BMT dari tahun ke tahun hingga saat ini yang mana BMT Bina Insani sudah memiliki beberapa cabang yang ada di lampung Timur yaitu di Sukadana, Purbolinggo, Way Bungur, dan Raman Utara. Suatu lembaga dikatakan maju jika telah memiliki cabang-cabang yang berjalan, jika suatu lembaga bisa bertahan sampai kurun waktu yang panjang maka tidak menutup kemungkinan bahwa lembaga tersebut memiliki kepercayaan tinggi dari para nasabah terutama dari segi pelayanan.<sup>11</sup>

Dalam hal pelayanan, karyawan BMT Bina Insni di tuntut harus mengedepankan kualitas dan kuantitas serta kepuasan para nasabahnya, sehingga terjadi kemajuan dalam kualitas pelayanan terhadap nasabah dan akan memberikan dampak yang positif terhadap lembaga itu sendiri. Jika terciptanya kualitas yang bagus dan di tunjang dengan kuantitas yang baik maka BMT akan dapat mencapai level nasional sebagai lembaga keuangan yang mandiri dan dapat mengangkat perekonomian masyarakat. sehingga itu menjadi salah satu faktor yang membuat kemajuan lembaga keuangan BMT ini dapat bersaing di tengah kompetisi dari lembaga keuangan lainnya.

---

<sup>11</sup>Sutiyono, Pra survey BMT Bina Insani Way Jepara Lampung Timur, 20 September 2019

#### **D. Fokus Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis akan membatasi fokus penelitian agar lebih terarah dan tidak melebar yakni membatasi masalah yang hanya menitikberatkan pada fungsi manajemen perencanaan dalam meningkatkan pelayanan di BMT Bina Insani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur.

#### **E. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini yaitu :

Bagaimana penerapan fungsi manajemen dalam meningkatkan pelayanan di BMT Bina Insani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur?

#### **F. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan yaitu :

Untuk mengetahui penerapan fungsi manajemen dalam meningkatkan pelayanan di BMT Bina Insani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung timur.

#### **G. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penulis berharap penelitian ini dapat meningkatkan wawasan ilmu pengetahuan tentang operasional sebuah lembaga atau perusahaan dalam



meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga atau perusahaan.

## 2. Manfaat Praktis

a. Penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan pihak BMT Bina Insani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur kepada nasabahnya sehingga untuk tahun-tahun selanjutnya dapat meningkatkan kharisma lembaga.

b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan penelitian yang akan datang, serta dapat membantu mengidentifikasi permasalahan yang timbul akibat kualitas pelayanan yang kurang baik, dan dapat memberikan usulan mengenai pemecahan masalah yang dihadapi.

## H. Metode Penelitian

Untuk mempermudah proses penelitian dan memperoleh hasil data dan informasi yang benar, maka dalam tulisan ini penulis akan menguraikan metode penelitian yang digunakan.

### 1. Jenis dan Sifat Penelitian

#### a. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Secara terminologi, penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor merupakan langkah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan

lisan dari orang yang dapat di amati.<sup>12</sup> Menurut Denzin dan Lincoln bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, maksudnya adalah memaknakan fakta yang ada dan dilakukan dengan menggunakan metode- metode y.<sup>13</sup> Menurut J Lexy Moleong penelitian kualitatif merupakan upaya untuk menyuguhkan dunia sosial dan sudut pandang didalam dunia dari segi konsep perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti.<sup>14</sup>

Salah satu ciri penelitian kualitatif adalah manusia yang paling berperan dalam keseluruhan proses penelitian, termasuk dalam pengumpulan data, bahkan peneliti itu sendiri sebagai perlengkapannya.

Berdasarkan pengertian di atas, dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif dalam pengenalan masalah yang berkaitan dengan penerapan fungsi manajemen dalam meningkatkan pelayanan di BMT Bina Insani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur.

#### **b. Sifat Penelitian**

Sifat penelitian ini adalah deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan membuat deskripsi atau lukisan secara terstruktur, nyata dan benar mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang sedang diselidiki.<sup>15</sup>

---

<sup>12</sup>Lexy J Maleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung; PT. Remaja rosdakarya, 2013), h. 4

<sup>13</sup>*Ibid.* h. 5

<sup>14</sup>*Ibid.* h. 6

<sup>15</sup>*Ibid.* h.3

Penelitian deskriptif ini ditunjang oleh teknik pengumpulan data antara lain survey literatur dan pengalaman. *Survey literature* dilakukan untuk memperoleh sumber data primer yakni dari buku teks dan data sekunder antara lain dari artikel jurnal, media cetak, dan internet.

## **2. Populasi**

Sebuah penelitian sosial disebutkan bahwa unit analisis menunjukkan siapa yang mempunyai karakteristik yang akan di teliti karakteristik yang dimaksud adalah variabel yang menjadi perhatian peneliti. Unit analisis penelitian umumnya adalah orang sebagai individu sebagai kelompok, keluarga, desa, dan kota. Dalam hal ini, populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.<sup>16</sup>

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan subjek penelitian, yaitu karyawan BMT Bina Insani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur yang berjumlah 9 orang yaitu ketua, sekertaris, bendahara, manajer umum, kabag marketing, teller, *costumer service*, pembiayaan, kabag operasional.

## **3. Metode Pengumpulan Data**

### **a. Wawancara**

Wawancara merupakan percakapan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih tentang suatu topik. Menurut Kartini Kartono, wawancara atau interview merupakan proses tanya jawab secara lisan dari dua orang atau

---

<sup>16</sup>Ibid. h. 102

lebih dengan saling berhadapan secara langsung.<sup>17</sup> Kualitas hasil wawancara ditentukan oleh pewawancara, responden, pertanyaan yang diajukan, serta situasi berlangsungnya wawancara.

Teknik wawancara yang dipakai wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. wawancara terstruktur adalah wawancara yang membuat daftar pertanyaan guna pengumpulan data dapat lebih terarah kepada masalah, tujuan, dan hipotesis penelitian. Sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang dilakukan dengan bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.<sup>18</sup>

Penulis melakukan wawancara kepada sampel penelitian untuk mendapatkan data yang akurat. Wawancara yang penulis lakukan ini kepada ketua BMT, manajer umum BMT, dan *costumer service* BMT Bina Insani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur.

#### **b. Observasi**

Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung. Observasi dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data langsung dari objek penelitian, tidak hanya terbatas pada pengamatan saja melainkan juga memperoleh data-data yang lebih nyata dan benar.<sup>19</sup> Dalam penelitian ini, penulis menggunakan observasi nonpartisipan,

---

<sup>17</sup>KartiniKartono, *PengantarMetodologiReseach*Cet. VII, (Bandung: MasdarMaju, 1996), h. 32.

<sup>18</sup>Ibid. h.128

<sup>19</sup>AhsanuddinMudi, *ProfesionalSosiologi*, (Jakarta: Mendiata, 2004), h. 44.

maksudnya seseorang yang melakukan observasi (*observer*) tidak ikut bagian dalam penghidupan objek yang diobservasi (*observes*).<sup>20</sup>

Metode ini digunakan untuk memperoleh data terkait proses berlangsungnya kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan BMT Bina Insani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur.

### **c. Dokumentasi**

Metode dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen tertulis, laporan dan surat-surat resmi.<sup>21</sup> Penulis menggunakan metode ini untuk mendapatkan data-data yang bersumber dari dokumentasi tertulis. Dokumen seperti catatan resmi sesuai dengan keperluan penelitian untuk mendapatkan data-data yang objektif dan nyata.

Dokumen yang di lampirkan dalam penelitian ini adalah foto atau gambar dan arsip mengenai kegiatan yang dilakukan peneliti saat berada di lapangan serta dokumentasi sejarah berdirinya lembaga BMT Bina Insani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur, dan arsip-arsip BMT Bina Insani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur.

## **4. Metode Analisis Data**

Analisis data adalah proses mengurutkan data kedalam kategori, dan satuan uraian sehingga dapat dirumuskan tema dan hipotesa kerja seperti yang disarankan oleh data. Prinsip utama dalam analisa data adalah bagaimana menjadikan data atau informasi yang telah dikumpulkan disajikan

---

<sup>20</sup>CholidNarbukodan Abu Achmadi, *MetodologiPenelitian*, (Jakarta: BumiAksara, 1997), h. 98.

<sup>21</sup>HusainiUsmandanPurnomoSetiadi Akbar, *MetodePenelitianSosial*, (Jakarta: BumiAksara, 2001), h. 73.

dalam bentuk uraian dan sekaligus memberikan makna sehingga informasi tersebut memiliki makna ilmiah atau teoritis.<sup>22</sup>

Teknik penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yaitu penyajian data dalam bentuk tulisan untuk menerangkan apa adanya yang diperoleh dari hasil penelitian kemudian dilakukan analisis secara sistematis<sup>23</sup>

Tahap-tahap yang dilakukan dalam metode analisa data :<sup>24</sup>

- a. Pengumpulan data, yaitu data yang dikumpulkan berasal dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.
- b. Klafifikasi materi data, langkah ini digunakan untuk memilih data yang dapat dijadikan landasan untuk penelitian selanjutnya.
- c. Pengeditan, yaitu melakukan penelaahan terhadap data yang terkumpul melalui teknik yang digunakan kemudian dilakukan penelitian dan pemeriksaan kebenaran serta perbaikan apabila terdapat kesalahan sehingga mempermudah proses penelitian lebih lanjut.
- d. Penyajian data, data yang telah ada di deskripsikan secara verbal kemudian diberikan penjelasan dan diuraikan berdasarkan pemikiran yang logis, serta memberikan pendapat dan dapat ditarik kesimpulan.

---

<sup>22</sup>Ibid. h. 280

<sup>23</sup>Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data* (Jakarta: RajawaliPers, 2010), h.129.

<sup>24</sup>*Ibid.*, h. 131

## BAB II

### FUNGSI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI BMT (BAITUL MAL WAT TAMWIL)

#### A. Manajemen

##### 1. Pengertian Manajemen

Secara etimologi, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris *management*, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan. Artinya manajemen adalah sebagai proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan.<sup>1</sup>

Dalam Bahasa Arab, istilah manajemen disebut dengan *idarah*, diambil dari kata *adartasy syai'ah* atau perkataan '*adarta bihi*. Dalam Al-Quran hanya ada kata *tadbir* yang merupakan bentuk masdar dari kata kerja *dabbara*, *yudabbiru*, *tadbiran*. *Tadbir* berarti penertiban, pengaturan, pengurusan, perencanaan, dan persiapan.<sup>2</sup>

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>3</sup>

Dari beberapa pengertian manajemen di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan serangkaian kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, mengendalikan dan mengembangkan

---

<sup>1</sup>M.Munir, Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana, 2009), h.9

<sup>2</sup>Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta : UPP AMP YKPN, 2005), h.175

<sup>3</sup>Malayu S.P.Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h.18

segala upaya dalam mengatur dan mendaya gunakan sumber daya manusia, sarana dan prasarana untuk mencapai tujuan.

Karena manajemen diartikan sebagai mengatur maka tentu di dalamnya terdapat unsur-unsur dalam menerapkan kegiatan manajemen. Unsur-unsur tersebut berguna untuk penentuan arah perusahaan atau lembaga dalam melakukan kegiatan. Unsur-unsur manajemen ada 6 yang mana dari keenak unsur tersebut tidak dapat dipisahkan dan saling berkaitan, apabila tidak ada salah satu unsurnya maka tidak akan adanya suatu proses yang berjalan. Adapun 6 unsur manajemen tersebut yang dikenal dengan istilah 6 M adalah *man* (manusia) merupakan unsur terpenting karena yang akan menjalankannya adalah manusia, *money* (*uang*) merupakan unsur kedua yang digunakan sebagai modal, *methodes* (metode/cara) merupakan unsur ketiga yang gunanya sebagai strategi yang digunakan suatu instansi atau lembaga dalam menjalankan kegiatan, *material* (bahan baku) merupakan unsur keempat yang dimaksudkan sebagai produk atau bahan-bahan suatu instansi ataupun lembaga, *machine* (alat) merupakan unsur kelima yang dimaksudkan adalah alat yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan tersebut, dan *market* (pasar) merupakan unsur ke enam yang gunanya untuk melihat objek sasaran akan dijual kemana dan kepada siapa produk yang telah ada<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*, (Jakarta : Bumi Aksara 2016), h. 1



Hal ini sesuai dengan Al-Quran surat Al-anfaal ayat 27.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَخُوْنُوْا اللّٰهَ وَالرَّسُوْلَ وَتَخُوْنُوْا اٰمَنٰتِكُمْ  
وَاَنْتُمْ تَعْلَمُوْنَ ﴿٢٧﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”. (Q.S. Al-anfaal 27).

Agar tugas pemimpin dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan maka dalam proses manajemen harus diatur sedemikian rupa. melalui proses dari urutan fungsi-fungsi manajemen yaitu planning (perencanaan), organizing (pengorganisasian), actuating (pengarahan), dan controlling (pengawasan). Proses mengatur tersebut melalui suatu organisasi atau perusahaan, karena dalam wadah (organisasi) inilah tempat kerja sama, proses manajemen, pembagian kerja, koordinasi dilakukan untuk mencapai tujuan yang ingin di capai.<sup>5</sup>

Manajemen memberikan kekuatan untuk menggerakkan apa yang telah diusahakan dapat berhasil atau gagal sesuai yang telah dilakukan melalui kerjasama. Manajemen dalam penelitian ini diartikan sebagai usaha untuk penyusunan suatu kegiatan yang telah di upayakan secara maksimal dengan tujuan agar tercapai segala yang telah di rencanakan terutama pada sumber daya manusianya agar tercipta nya sumber daya manusia yang disiplin dalam sebuah organisasi.

---

<sup>5</sup>*Ibid*, h. 2

## 2. Fungsi Manajemen

Fungsi adalah kewajiban, manfaat, guna dan kegunaan, tugas, kedudukan, peranan, jabatan, tugas. Secara operasional, fungsi diartikan sebagai tujuan dari segala sesuatu yang di kerjakan.<sup>6</sup> Fungsi manajemen bukan berarti fungsi kegunaan dari manajemen, tetapi sebagai acuan yang diemban oleh setiap anggota organisasi. Tugas yang diemban kepada anggota organisasi diberikan sesuai dengan keahliannya. Sejauh ini belum ada kesepakatan antara para ahli mendefinisikan Fungsi manajemen, karena pada dasarnya setiap manusia memiliki sudut pandang yang berbeda-beda, sehingga menimbulkan berbagai pendapat dari banyak ahli seperti :<sup>7</sup>

- a. Henry Fayol : *Planning, Organizing, Comanding, Coordinating, Controlling (POCCC).*
- b. William H. Newman : *Planning, Organizing, Assembling, Resources, Directing, Controlling (POARDC).*
- c. Dr.SP.Siagian,MPA:*Planning, Organizing, Motivating, Controlling (POMC).*
- d. George R Terry : *Planning, Organizing, Actuating, Controlling (POAC).*

Tidak perlu memperdebatkan adanya perbedaan para ahli tersebut, karena yang perlu kita ketahui adalah pengertian fungsi dan aktivitas yang dilakukan oleh setiap fungsi fundamental. Dalam hal sejauh yang penulis

---

<sup>6</sup>Mochtar Effendi, E.K, *Manajemen: Suatu Pendekatan Berdasarkan Ajaran Islam*, (Jakarta: Bharata Karya, 1986),h.9

<sup>7</sup>Usman Effendi, *Asas Manajemen*, (Jakarta : Rajawali Pers 2014),h. 18

ketahui teori yang banyak diterapkan dan sangat terkenal ialah teori George R. Terry yang menyatakan fungsi manajemen *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*. Fungsi manajemen yang telah di rumuskan oleh George R Terry biasa sebut dengan istilah poac.<sup>8</sup>

#### 1) *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan ialah menetapkan pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh kelompok untuk mencapai tujuan. Perencanaan meliputi kegiatan pengambilan keputusan, karena termasuk pemilihan opsi keputusan. Dalam hal ini diperlukan kemampuan untuk melihat kedepan guna membuat suatu pola tindakan untuk masa mendatang. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa perencanaan merupakan fungsi yang sangat penting dari kegiatan manajemen karena perencanaan penting dalam penentuan arah tujuan organisasi dalam mencapai hasil yang diinginkan di masa mendatang.

#### 2) *Organizing* (pengorganisasian)

Pengorganisasian adalah suatu proses membagi komponen-komponen kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan ke dalam kelompok-kelompok dalam organisasi, membagi tugas kepada seorang manajer untuk mengadakan pengelompokan, serta menetapkan wewenang di antara kelompok-kelompok atau unit-unit organisasi. Di dalam setiap kejadian pengorganisasian melahirkan peranan kerja dalam struktur formal

---

<sup>8</sup>George R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen, Cet. 9* ( Jakarta : Bumi Aksara 2008), h.17

dan dirancang untuk memungkinkan manusia bekerja sama secara efektif guna mencapai tujuan bersama.

Menurut George R. Terry “*Organizing is the establishing of effective behavioral relationships among persons so that they may work together efficiently and again personal satisfactions for the purpose of achieving some goal or objective*”. (Pengorganisasian adalah tindakan mengusahakan hubungan-hubungan kelakuan yang efektif antara orang-orang, sehingga mereka dapat bekerjasama secara efisien, dan dengan demikian memperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas-tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu atau sasaran tertentu) guna mencapai tujuan.<sup>9</sup>

### 3) *Actuating* (Pergerakan/Pengarahan)

*Actuating* atau disebut juga gerak aksi mencakup kegiatan yang dilakukan seorang manager untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai. *Actuating* mencakup penetapan dan pemuasan kebutuhan manusiawi dari pegawai-pegawainya, memberi penghargaan, memimpin, mengembangkan dan memberi komponsasi kepada mereka.

Menurut George R. Terry “*Actuating is setting all members of the group to want to achieve and to strike to achive the objective willingly and keeping with the managerial planning and organizing efforts*”. (Pengarahan adalah membuat semua anggota kelompok agar mau bekerja sama dan bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian).<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup>Malayu S.P. *Hasibuan, Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*, (Jakarta : Bumi Aksara 2016), h. 40

<sup>10</sup>*Ibid*, h. 41

#### 4) *Controlling* (Pengawasan)

Pengawasan mencakup kelanjutan tugas untuk melihat apakah kegiatan-kegiatan dilaksanakan sesuai rencana. Pelaksanaan kegiatan dievaluasi dan penyimpangan-penyimpangan yang tidak diinginkan diperbaiki supaya tujuan-tujuan dapat tercapai dengan baik. Ada berbagai cara untuk mengadakan perbaikan termasuk merubah rencana dan bahkan tujuannya, mengatur kembali tugas-tugas atau mengubah wewenang tetapi seluruh perubahan tersebut dilakukan melalui manusianya. Orang yang bertanggung jawab atas penyimpangan yang tidak diinginkan itu harus dicari dan mengambil langkah-langkah perbaikan terhadap hal-hal yang sudah atau akan dilaksanakan.

### 3. **Perencanaan** (*planning*)

Perencanaan (*planning*) pada dasarnya merupakan suatu proses untuk menetapkan diawal berbagai hasil akhir (*end result*) yang ingin dicapai perusahaan dimasa mendatang antara rencana kegiatan dengan hasil akhir yang ingin dicapai diasumsikan terhadap jeda waktu antara perencanaan dengan hasil akhir (*time lag*), di mana semakin panjang rencana yang dibuat maka jeda waktu antara perencanaan dengan hasil akhir yang ingin di capai semakin besar maka derajat ketidakpastian hasil akan menurun.<sup>11</sup>

Perencanaan merupakan fungsi dasar (*fundamental*) manajemen, karena *organizing, staffing, actuating, dan controlling* pun harus terlebih dahulu direncanakan. Perencanaan ini ditujukan pada masa depan yang penuh dengan ketidakpastian, karena adanya perubahan kondisi dan

---

<sup>11</sup>Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta : Erlangga 2009), h. 63

situasi. Hasil perencanaan baru akan diketahui pada masa depan. Agar risiko yang ditanggung relatif kecil, hendaknya semua kegiatan, tindakan, dan kebijakan direncanakan terlebih dahulu. Perencanaan ini adalah masalah memilih, artinya memilih tujuan, dan cara terbaik untuk mencapai tujuan tersebut dari beberapa alternatif yang ada. Tanpa alternatif, perencanaan pun tidak ada karena perencanaan merupakan kumpulan dari beberapa keputusan.<sup>12</sup>

Menurut George R. Terry *“Planning is the selecting and relation of facts and the making and using of assumptions regarding the future in the visualization and formulation of proposed activities believed necessary to achieve desired result”*. (Perencanaan adalah memilih dan menghubungkan fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan).<sup>13</sup>

Menurut Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan perencanaan adalah sejumlah keputusan mengenai keinginan dan berisi pedoman pelaksanaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan itu. Jadi, setiap perencanaan mengandung dua unsur, yaitu tujuan dan pedoman.<sup>14</sup>

#### **4. Jenis-jenis perencanaan**

Perencanaan meliputi berbagai tingkatan dalam organisasi dan setiap tingkatan tentu ada tingkatan yang lebih tinggi sampai pada tingkatan yang rendah. Perencanaan ini berhubungan dengan kegiatan yang dilaksanakan, seperti program periklanan, prosedur seleksi personalia, anggaran

---

<sup>12</sup>Malayu S.P.,h. 91

<sup>13</sup>*Ibid*, h. 92

<sup>14</sup>*Ibid*, h. 93

penelitian dan pengembangan . cara yang paling banyak digunakan dalam merinci rencana organisasi adalah menurut luasnya, kerangka waktu, kekhususan dan frekuensi penggunaan.

*Perencanaan menurut ruang lingkungnya*, terdiri dari perencanaan strategis dan perencanaan operasional. Perencanaan strategis (*strategic plan*) adalah rencana-rencana yang berlaku bagi seluruh organisasi, menentukan sasaran umum organisasi dan berusaha menempatkan organisasi dalam lingkungannya. Biasanya perencanaan ini dirancang untuk memenuhi tujuan organisasi yang lebih luas, menetapkan misi yang memberikan alasan khusus tentang keberadaan organisasi. Perencanaan operasional (*operational plans*) adalah rencana yang menetapkan rincian tentang cara mencapai keseluruhan tujuan organisasi. Perencanaan ini biasanya dirancang untuk menguraikan lebih spesifik dan terperinci perencanaan strategis, bagaimana rencana-rencana strategis dapat dicapai.

*Perencanaan berdasarkan kerangka waktu*, terdiri dari perencanaan jangka panjang, perencanaan menengah dan perencanaan jangka pendek. Perencanaan jangka panjang adalah rencana yang ditetapkan dengan batasan waktu berkisar antara tiga tahunan. Contohnya ekspansi (perluasan) perusahaan, go publik, go internasional. Perencanaan jangka menengah dengan batas waktu di antara jangka panjang dan jangka pendek. Contohnya evaluasi jabatan, standar mutu, merekrut karyawan baru. Perencanaan jangka pendek adalah rencana yang ditetapkan dengan batas

waktu yang mencakup satu tahun. contohnya penempatan karyawan yang tepat, produk yang mencapai target.

*Perencanaan bersifat khusus*, terdiri dari perencanaan direksional dan perencanaan spesifik. Perencanaan direksional adalah rencana yang fleksibel yang menetapkan pedoman umum bagi para manajer. Rencana ini berfokus untuk membatasi manajer kedalam sasaran khusus untuk rangkaian tindakan. Seperti halnya rencana meningkatkan laba perusahaan sebanyak 5-10 % selama enam bulan mendatang. Perencanaan spesifik adalah rencana yang sudah dirumuskan dengan jelas dan tidak menyediakan ruang untuk interpretasi. Contohnya manajer yang berusaha untuk meningkatkan laba perusahaan sebesar 20% selama 12 bulan dengan memutuskan prosedur tertentu, alokasi anggaran, dan jadwal kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut.

*Perencanaan berdasarkan frekuensi penggunaan*, terdiri dari perencanaan sekali pakai dan perencanaan tetap. Rencana sekali pakai (*single use plan*) merupakan rencana yang dikembangkan untuk mencapai tujuan tertentu dan tidak akan digunakan kembali setelah rencana tercapai. Contohnya rencana kontrak kantor pusat sebelum memiliki kantor pusat sendiri. Rencana tetap (*standing plans*) merupakan pendekatan standar untuk penanganan situasi-situai yang dapat diperkirakan dan terjadi berulang-ulang. Contohnya kebijaksanaan, prosedur dan aturan (peraturan perusahaan, tata tertib karyawan, standar mutu produk yang ditetapkan, dan quality control.)



## 5. Fungsi Perencanaan.

Seperti yang telah dijelaskan diatas, bahwa perencanaan adalah proses kegiatan pengambilan keputusan yang ditujukan pada masa depan yang penuh dengan ketidakpastian, karena adanya perubahan kondisi dan situasi dengan program yang akan dilaksanakan seefisien mungkin. Untuk itu diperlukan adanya proses-proses tertentu, yang biasa disebut juga dengan fungsi perencanaan.

Banyak ahli yang mengemukakan pendapat tentang fungsi-fungsi perencanaan . Menurut Louis A Allen, perencanaan terdiri atas kegiatan – kegiatan yang dijalankan oleh seorang manajer untuk dijalankan pada saat ini dan masadepan.<sup>15</sup> Berikut ini adalah kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam fungsi perencanaan.

a. Peramalan (*forecasting*), perencanaan harus dapat meramalkan, memperkirakan waktu yang akan datang tentang keadaan pasar, perkembangan situasi konsumen, kemajuan teknik, dan kebijaksanaan pemerintah. Ramalan-ramalan itu disusun secara sistematis dan berkesinambungan serta berusaha mendahului kondisi-kondisi pada waktu yang akan datang.

b. Penetapan tujuan (*establishing objectives*), dalam rangka peramalan ini manajer harus menentukan dengan tegas hasil akhir yang diinginkan. Menetapkan tujuan ini merupakan tugas dari perencana (*planner*). Tujuan

---

<sup>15</sup>*Ibid*, h. 113

harus dikembangkan untuk menentukan semua kegiatan yang akan dilakukan.

c. Pemrograman (*programming*), perencanaan harus menetapkan prosedur kegiatan-kegiatan dan biaya-biaya yang diperlukan untuk setiap kegiatan untuk tercapainya tujuan yang diinginkan. Manajer memperkuat langkah-langkah tindakan yang akan diambil berdasarkan prioritas pelaksanaannya.

d. Penjadwalan (*scheduling*), manajer harus dapat menentukan waktu yang tepat karena ini merupakan suatu ciri dari tindakan yang baik. Manajer menentukan waktu dan kegiatan-kegiatannya melalui penyusunan jadwal, kapan harus dimulai dan berapa lama setiap aktivitas dikerjakan.

e. Penganggaran (*budgeting*), penyusunan anggaran belanja harus dilakukan oleh perencanaan dalam mengalokasikan sumber-sumber dana yang ada serta penetapan besarnya anggaran untuk setiap kegiatan yang akan dilakukan. Dalam hal ini ditentukan alat-alat, tenaga kerja serta fasilitas-fasilitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan dan melaksanakan acara-acara secara efektif dan efisien.

f. Pengembangan prosedur (*developing procedure*, untuk penghematan, efektivitas, dan keseragaman diusahakan sebaik-baiknya, sehingga pekerjaan-pekerjaan tertentu harus dilakukan dengan cara yang tetap sama dimana pun pekerjaan itu diselenggarakan.

g. Penetapan dan penafsiran kebijaksanaan (*establishing and interpreting policies*), untuk menjamin keseragaman dan keselarasan tindakan dalam

menguasai masalah-masalah dan situasi pokok, seorang menetapkan, dan menafsirkan kebijaksanaan-kebijaksanaan. Suatu kebijaksanaan adalah keputusan yang senantiasa berlaku untuk masalah-masalah yang timbul berulang-ulang dalam perusahaan.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa perencanaan merupakan fungsi utama manajer . Pelaksanaan pekerjaan tergantung pada baik buruknya suatu rencana. Perencanaan harus diarahkan pada tercapainya tujuan, jika tujuan tidak tercapai mungkin disebabkan oleh kurang baiknya rencana. Perencanaan harus didasarkan atas kenyataan-kenyataan objektif dan rasional untuk mewujudkan adanya kerja sama yang efektif. Perencanaan juga harus memikirkan matang-matang tentang anggaran, kebijaksanaan, program, prosedur, metode, dan standar untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, serta perencanaan harus memberikan dasar kerja dan latar belakang bagi fungsi-fungsi manajemen lainnya.<sup>16</sup>

## **B. Baitul Mal Wat Tamwil (BMT)**

### **1. Pengertian Baitul Mal Wat Tamwil**

Kata *Baitul maal* berasal dari Bahasa Arab *bait* yang berarti rumah dan *al-mal* yang berarti harta. *Baitul maal* berarti rumah untuk mengumpulkan harta. *Baitul maal* adalah suatu lembaga atau pihak yang mempunyai tugas khusus menangani segala harta umat, baik pendapatan maupun pengeluaran negara. Dengan demikian munculnya baitul mal pada

---

<sup>16</sup>Malayu S.P.,h. 93-94

masa itu terkait dengan urusan negara berkenaan dengan pengelolaan harta baik berupa uang maupun barang.<sup>17</sup> Dalam pengertian baitul mal yang sekarang, tidak lagi menjalankan tugas luas yang dahulunya dilakukan oleh pemerintah atau negara. BMT saat ini lebih diartikan sebagai lembaga sosial untuk menyalurkan zakat, infaq, dan shadaqah atau sebagai lembaga amil saja, dengan pelaksanaannya tidak hanya pemerintah saja tetapi swasta juga dapat melakukannya. Di dorong dengan kesadaran diperlukannya perbaikan ekonomi umat, dirasakan keberadaan baitul mal perlu diperluas fungsinya tidak hanya sebagai lembaga sosial saja yang hanya menyalurkan dana-dana zakat, infaq, dan shadaqah namun juga dana dapat ditumbuh kembangkan sebagai modal umat untuk melakukan kegiatan usaha sehingga mampu meningkatkan kondisi ekonomi umat, dengan hal ini dicetuskannya baitul tamwil yang artinya pelayanan komersial atau niaga.<sup>18</sup>

Baitul mal wa tamwil merupakan suatu lembaga yang mempunyai dua istilah, yaitu baitul mal dan baitul tamwil. Baitul mal lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang nonprofit, seperti zakat, infak, dan sedekah. Adapun baitul tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana secara komersial. Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil berlandaskan syariat Islam. Lembaga ini di dirikan dengan maksud untuk memfasilitasi masyarakat

---

<sup>17</sup>Widiyanto bin Mislan Cokrohadisumarto, Abdul Ghafar Ismail, Kartiko A. Wibowo, *BMT Praktis dan Kasus*, Cet. 2,(Depok : Rajawali Pers 2017), h. 3

<sup>18</sup>*Ibid*, h. 4

bawah yang tidak terjangkau oleh pelayanan bank syariah atau BPR syariah. prinsip operasionalnya berdasarkan prinsip bagi hasil, jual beli, ijarah, dan wadi'ah. Meski mirip dengan bank syariah, bahkan dikatakan cikal bakal dari bank syariah, bmt memiliki pangsa pasar tersendiri, yaitu masyarakat kecil yang tidak terjangkau layanan perbankan serta pelaku usaha kecil yang mengalami hambatan psikologis bila berhubungan dengan pihak bank.

## 2. Fungsi Baitul Maal Wat Tamwil

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) memiliki beberapa fungsi yaitu :<sup>19</sup>

### a. Penghimpun dan Penyalur Dana

Dengan menyimpan uang di BMT, uang tersebut dapat ditingkatkan utilitasnya, sehingga timbul unit surplus (pihak yang memiliki dana berlebih) dan unit defisit (pihak yang kekurangdana).

### b. Penciptaan Pemberi Likuiditas

BMT dapat menciptakan alat pembayaran yang sah yang mampu memberikan kemampuan untuk memenuhi kewajiban suatu lembaga atau perorangan.

### c. Sumber Pendapatan

BMT dapat menciptakan lapangan kerja dan memberi pendapatan kepada para pegawainya.

---

<sup>19</sup>Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2015), h. 316.

d. Pemberi Informasi

BMT memberikan informasi kepada masyarakat mengenai risiko, keuntungan dan peluang yang ada pada lembaga tersebut.

e. Sebagai Lembaga Keuangan Mikro Syariah

BMT sebagai lembaga keuangan mikro syariah dapat memberikan pembiayaan bagi usaha kecil, mikro, menengah, dan juga koperasi dengan kelebihan tidak meminta jaminan yang memberatkan bagi usaha kecil, mikro, menengah, dan koperasi tersebut.

### 3. Produk Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)

Produk BMT terdiri dari dua jenis yaitu:<sup>20</sup>

a. Produk Pembiayaan

Produk pembiayaan yang diberikan oleh BMT pada dasarnya terdiri dari tiga model pembiayaan, yaitu dengan sistem bagi hasil, pembiayaan jual beli, dan pembiayaan kebajikan. Pembiayaan dengan sistem bagi hasil dapat digolongkan dengan dua bentuk, yaitu dengan bentuk *mudharabah* tanpa adanya campur tangan dari pihak BMT tersebut dan dengan bentuk *musyarakah* dimana pihak BMT boleh ikut dalam pengelolaan usaha ataupun tidak ikut mengelola usaha.

Pembiayaan jual beli dengan keuntungan dapat digolongkan dalam dua bentuk, yaitu pembiayaan *murabahah* dimana pembelian barang untuk nasabah dapat dilunasi pada jangka waktu tertentu, dan pembiayaan *baiubithman ajil* yaitu sistem pelunasannya dengan

---

<sup>20</sup>*Ibid.*, h. h. 325-326

caradicipal. Pembiayaan kebajikan merupakan pembiayaan yang dananya berasal dari titipan BAZIS. Oleh karena itu, hanya diberikan kepada calon nasabah yang memenuhi syarat menerima zakat, infak, dan sedekah.

#### b. Produk Simpanan

Produk penghimpun dana yang ditawarkan oleh BMT meliputi:

- 1) Tabungan *Mudharabah* dana yang disimpan oleh nasabah dapat dikelola oleh pihak BMT untuk menghasilkan keuntungan.
- 2) Giro *Wadi'ah* merupakan dana nasabah yang ditipkan di BMT dan dapat dicairkan kapan saja, besarnya bonus yang diberikan merupakan kebijakan dari BMT.

### C. Konsep Pelayanan

#### 1. Pengertian Pelayanan.

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Pada umumnya pelayanan juga diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan bagi pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung ataupun tidak langsung dalam melayani nasabah ataupun calon nasabah. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan nasabah ataupun calon nasabah, namun bisa juga tidak langsung seperti via telepon.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup>Atep Adyabarata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta : Alex Media Komputindo 2003), h. 5

Dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan diperlukan alat pemuas kebutuhan itu sendiri, ada yang dapat diperoleh dengan usahanya sendiri dengan bantuan pihak lain, atau memang harus diperoleh dari pihak lain karena keterbatasan kemampuan untuk menyediakan sendiri. Ketika alat pemuas kebutuhan berupa barang dan jasa tidak dapat disediakannya sendiri tentu saja diperlukan jasa atau layanan (*service*) dari pihak lain yang mampu menyediakan alat-alat pemuas kebutuhan tersebut. Jadi untuk memenuhi kebutuhan sebagaimana yang dimaksud dengan melalui orang lain diperlukan proses dan prosedur tertentu sampai kebutuhan yang dimaksud dapat terpenuhi. Dengan adanya kebutuhan itu dimanfaatkan oleh pihak lain untuk mengambil kesempatan dengan menyediakan layanan (*service*).

Dalam penelitian ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan publik. Pelayanan publik adalah terminologi yang bisa digunakan untuk mengartikan pelayanan yang disediakan pemerintah oleh warganya, yang secara langsung melalui sektor publik atau melalui sektor ketetapan penganggaran pelayanan sektor swasta.<sup>22</sup> Hakekat pelayanan pada dasarnya adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari aparatur pemerintahan. Pelayanan prima (*service excellent*) yang artinya pelayanan dengan mutu yang sangat baik. Dari definisi tersebut dapat kita ketahui bahwa pelayanan selalu menyajikan aspek interaksi antara pihak konsumen dan produsen. Pelayanan bukan merupakan suatu barang melainkan proses atau aktivitas yang tidak berwujud. Pelayanan pada

---

<sup>22</sup>*Ibid*, h. 6



dasarnya merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh lembaga atau perorangan kepada setiap konsumen yang bersifat tidak berwujud atau tidak dapat dimiliki yang dapat memenuhi kebutuhan dan memiliki nilai kepuasan yang dapat dirasakan. Maka, keberhasilan suatu lembaga keuangan syariah dapat dikatakan apabila pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya telah memenuhi harapan nasabah dan nasabah tersebut telah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga keuangan syariah tersebut. Keberhasilan ini dipengaruhi oleh elemen-elemen yang ada didalam suatu organisasi yang memiliki peranan penting, mengingat persaingan yang semakin ketat dalam dunia perbankan terutama lembaga keuangan yang berprinsip syariah. Terdapat dua elemen penting disaat nasabah datang langsung ke suatu lembaga keuangan untuk melakukan transaksi baik itu pembiayaan maupun tabungan, yaitu :<sup>23</sup>

a. *Costomer Service*

*Costomer Service* (CS) merupakan sebuah unit kegiatan yang bertugas melayani nasab atau calon nasabah baru. Fungsi *Costomer Service* memberikan pelayanan informasi, keluhan nasabah, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul, serta menjadi sales atau penjual produk yang ditawarkan oleh lembaga keuangan tersebut.

---

<sup>23</sup>Putri Dwi Cahyani, "Tingkat Kepuasan nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta" *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. VI No. 2 (Oktober 2016), h. 152-153.

### b. *Teller*

*Teller* merupakan merupakan sebuah unit kegiatan yang bertugas melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan langsung dengan nasabah tunai/non tunai dan melakukan pembukuan. *Teller* yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, pencairan, dan pelayanan lainya kepada nasabah. *Teller* merupakan salah satu elemen terpenting dalam melayani nasabah, karena merekalah yang memberikan kesan langsung kepada nasabah ketika berkunjung ke suatu lembaga keuangan.

## 2. Standar Pelayanan (Standar Operasional Prosedur)

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar Operasional Prosedur merupakan dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilaksanakan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya.<sup>24</sup>

Dasar dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) memuat hal penting terkait dengan penerapannya yaitu :<sup>25</sup> monitoring dan pelatihan (*training*). Monitoring adalah aktifitas yang ditunjukkan untuk memberikan

---

<sup>24</sup>Linggapan, *Definisi Standar Operasional Prosedur*, (Manado: Gramedia, 2010), h. 32.

<sup>25</sup>*Ibid.*, h. 34

informasi tentang sebab dan akibat dari suatu kebijakan yang sedang dilaksanakan. Monitoring diperlukan agar kesalahan awal dapat segera diketahui dan dapat dilakukan tindakan perbaikan sehingga mengurangi resiko yang besar. Pelatihan (*training*) adalah proses mengajar keterampilan yang dibutuhkan karyawan baru dan lama untuk melakukan pekerjaan dengan lebih maksimal.

Penyusunan Standar Operasional Prosedur atau SOP bagi perusahaan sangatlah direkomendasikan, adanya SOP dapat mempermudah koordinasi aktivitas serta meningkatkan efisiensi proses kerja pada setiap sistem di perusahaan. Efisiensi yang paling diharapkan adalah dari segi waktu dan kualitas kerja. Efisiensi dari segi waktu maksudnya, semakin cepat pekerjaan dapat diselesaikan, maka akan semakin banyak volume pekerjaan yang dapat diselesaikan. Sedangkan efektifitas kualitas kerja akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan serta kualitas produk yang dihasilkan.

Adapun standar pelayanan yang dimaksud adalah berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih, menyapa dengan lembut, tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan pembicaraan, berbicara dengan bahasa yang baik dan benar serta mudah dipahami, tidak menyela atau memotong pembicaraan, mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.

### 3. Kualitas Pelayanan

Sebagai pihak yang membeli dan mengonsumsi jasa, nasabah yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan biasanya menilai kualitas jasa berdasarkan dimensi kualitasnya. Sama halnya seperti pelanggan yang menilai bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan oleh sebuah lembaga. Menurut Zeithmal, Bitner dan Prasuraman mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, yaitu: <sup>26</sup>

#### a. Bukti langsung (*tangibles*)

kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik. Contohnya gedung, gudang, perlengkapan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Hal ini menjadi dasar penilaian atau yang pertama akan dilihat oleh pelanggan.

#### b. Keandalan (*reliability*)

kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua nasabah tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan akurasi yang tinggi.

---

<sup>26</sup>Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), h. 182

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

d. Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan, kesopanan, santunan, dan kemampuan para pegawai lembaga untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan terhadap lembaga. Pengetahuan dalam memberikan pelayanan juga sangat diperlukan, sehingga pegawai harus menguasai betul posisi kerja yang dijalankan, karena hal tersebut dapat menimbulkan kepercayaan dan rasa aman bagi pelanggan dalam melakukan transaksi terhadap suatu lembaga.

e. Empati (*empathy*)

Pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupa memahami kebutuhan nasabah, dimana lembaga diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan. Memahami kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

## **F. Tinjauan Pustaka**

Berdasarkan tinjauan yang telah dilakukan dari beberapa sumber, penulis menemukan skripsi yang menjadi tinjauan pustaka sebagai bahan perbandingan sekaligus untuk menghindari plagiatisme dalam penyusunan skripsi ini. Adapun tinjauan pustaka dalam penelitian ini antara lain :

1. Rizki Vilansyah, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Jurusan Manajemen Dakwah tahun 2012, judul skripsi Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Menghimpun Dana (Funding) dan Penyaluran Dana (Financing) Pada BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Karang Anyar Lampung Selatan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang sedang penulis teliti yaitu dititik beratkan pada fungsi manajemen perencanaannya, bagaimana proses perencanaan dan jenis-jenis perencanaan yang ada. Dalam penelitian skripsi ini memiliki perbedaan yang ada yang mana skripsi ini tentang penghimpunan dan penyaluran dana di BMT, sedangkan skripsi yang sedang penulis teliti ini tentang peningkatan pelayanan di BMT. Penelitian yang penulis jadikan tinjauan ini adalah tentang penerapan fungsi manajemen dalam fungsi perencanaan yang dijalankan dengan baik oleh lembaga, dan sesuai dengan teori yang ada sehingga dalam menghimpun dana dan menyalurkan dana dapat terealisasi dengan baik.<sup>27</sup>

2. Muhammad Handika Saputra, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Jurusan Manajemen Dakwah tahun 2014, judul skripsi Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat Periode 2017. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang sedang penulis teliti yaitu tentang fungsi manajemen dan pelayanan terhadap pelanggan. Dalam skripsi ini

---

<sup>27</sup>Rizki Vilansyah, Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Menghimpun Dana (Funding) dan Penyaluran Dana (Financing) Pada BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Karang Anyar Lampung Selatan (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Jurusan Manajemen Dakwah tahun 2012).

memiliki perbedaan yang ada yang mana skripsi ini tentang pelayanan calon jamaah haji, sedangkan penelitian yang sedang penulis teliti tentang BMT. Penelitian yang penulis jadikan tinjauan ini adalah tentang implementasi fungsi manajemen dalam fungsi perencanaan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Lampung Barat sudah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, dalam hal ini kualitas pelayanan dari segi dimensinya berpengaruh positif terhadap kepuasan para calon jamaah haji yang akan berangkat haji dan yang sudah menjadi haji.<sup>28</sup>

3. Eem Huzaimah, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, jurusan manajemen dakwah tahun 2010, judul jurnal implementasi fungsi manajemen pada layanan kesehatan Cuma-Cuma (LKC) Ciputat Tangerang. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang sedang penulis teliti yaitu tentang fungsi manajemen dan pelayanan terhadap pelanggan. Dalam jurnal ini memiliki perbedaan yang ada, yang mana jurnal ini tentang pelayanan kesehatan, sedangkan yang sedang penulis teliti saat ini adalah tentang pelayanan BMT terhadap nasabah.

Penelitian yang penulis jadikan tinjauan ini adalah tentang implementasi fungsi manajemen dalam fungsi perencanaan yang dilakukan oleh lembaga nonprofit yang merupakan salah satu alternative yang berupaya meningkatkan

---

<sup>28</sup>Muhammad Handika Saputra, Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat Periode 2017, (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Jurusan Manajemen Dakwah tahun 2014).

keadilan dan kepedulian sosial dalam bidang pemberdayaan kesehatan dan dapat membantu masyarakat miskin untuk berobat.<sup>29</sup>

4. Syamsuddin, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, judul jurnal Penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan mutu pendidikan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang sedang penulis teliti yaitu tentang penerapan fungsi manajemen. Dalam jurnal ini memiliki perbedaan yang ada, yang mana jurnal ini tentang peningkatan mutu pendidikan, sedangkan yang sedang penulis teliti saat ini adalah tentang meningkatkan pelayanan BMT terhadap nasabah. Penelitian yang penulis jadikan tinjauan ini adalah tentang Penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan mutu pendidikan untuk meningkatkan kualitas generasi bangsa. Dalam skripsi ini dapat dipahami bahwa peningkatan mutu pendidikan tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup>Eem Huzaimah, implementasi fungsi manajemen pada layanan kesehatan Cuma-Cuma (LKC) Ciputat Tangerang, (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, jurusan manajemen dakwah tahun 2010).

<sup>30</sup>Syamsuddin, Penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan mutu pendidikan, (Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar tahun 2017).



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahsanuddin Mudi, *Profesional Sosiologi*, Jakarta: Mendiutama, 2004.
- Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, Ed. Ke-1. Cet. 2, 2010.
- Atep Adya Barata, *Dasar-dasar pelayanan*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2003.
- CholidNarbukodan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 1997.
- Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Dat*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- George R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, Jakarta : Bumi Aksara 2012
- Dasar-dasar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara 2012
- Prinsip-prinsip Manajemen, Cet. 9*, Jakarta : Bumi Aksara 2008.
- Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar, *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen*, Jakarta : Erlangga 2009.
- Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Reseach*, Cet. VII, Bandung: Masdar Maju, 1996.
- Lexy J Maleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung; PT. Remaja rosdakarya, 2013.
- Malayu S.P. Hasibun, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Jakarta : Toko Gunung Agung 1996.
- *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*, Jakarta : Bumi Aksara 2016.
- Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*, Jakarta : Prenadamedia Group 2015.
- Mochtar Effendi, E.K, *Manajemen: Suatu Pendekatan Berdasarkan Ajaran Islam*, Jakarta: Bharata Karya, 1986.

- Mustafa Kamal Rokan, *Hukum Persaingan Usaha Teori dan Praktiknya di Indonesia*, Jakarta : Rajawali Press 2010.
- M.Munir, Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Kencana,2009.
- Nurul Huda, Mohamad Heykal, *Bank dan Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis dan Praktis*, Jakarta : Kencana 2010.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: SalembaEmpat, 2008.
- Sarwono, Joko Prasajo, *Petunjuk Praktis Manajemen Berkoperasi*, Jakarta: Penebar Swadaya, 1981.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung :Alfabeta Bandung, 2015.
- Suharsimi Ari kunto, *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek* Cet. Ke-IX. Jakarta: Rineka cipta, 1993.
- T. Hani Handoko, *Manajemen*, Yogyakarta:BPFE,1991.
- Usman Effendi, *Asas Manajemen*, Jakarta : Rajawali Pers 2014
- Widiyanto bin Mislan Cokrohadisumarto, Abdul Ghafar Ismail, Kartiko A. Wibowo, *BMT Praktis dan Kasus*, Cet. 2, Depok : Rajawali Pers 2017.
- WJS. Poerwodarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta : PN, Balai Pustaka, 1976.

#### **Wawancara :**

- Imantoko Riyanto, wawancara dengan penulis, BMT Bina Insani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur, 04 Maret 2020
- Sutiyono, wawancara dengan penulis, BMT Bina Insani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur, 10 Januari 2020
- Andi Wirman, wawancara dengan penulis, BMT Bina Insani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur, 03 Maret 2020.