

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK KANTOR BMT FAJAR BINA  
SEJAHTERA CABANG PRINGSEWU**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
dalam Ilmu Dakwah

Oleh :  
**DHEA VIRNANADA**  
**NPM. 1641030254**

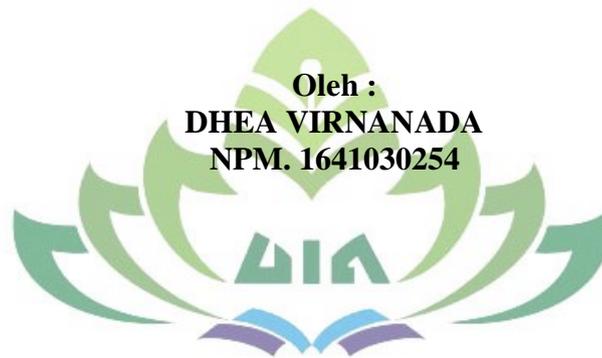


**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1444 H/ 2023 M**

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK KANTOR BMT FAJAR BINA  
SEJAHTERA CABANG PRINGSEWU**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
dalam Ilmu Dakwah



Oleh :  
**DHEA VIRNANADA**  
**NPM. 1641030254**

**Jurusan Manajemen Dakwah**

**Pembimbing I : Dr. Hj. Rini Setiawati, M.Sos.I**  
**Pembimbing II : M. Husaini, ST.,MT**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1444 H/ 2023 M**

## ABSTRAK

Manajemen pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktifitas-aktifitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah di tentukan sebelumnya. Manajemen pelayanan publik yang baik tentu saja akan berpengaruh dan memberikan pelayanan yang berkualitas, sebaliknya buruknya kualitas pelayanan publik maka akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan anggota terhadap BMT. Pelayanan yang dilakukan BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu dengan menerapkan *social distancing* dengan penambahan tempat duduk di bagian depan BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu serta menyediakan tempat cuci tangan. Selain itu upaya yang bisa dilakukan oleh pengurus selama bekerja di kantor dengan menyediakan hand sanitizer di depan kantor serta memberikan batasan jarak 1 meter pada saat berkomunikasi dan menggunakan masker. Tetapi karena terbatasnya petugas yang melayani sehingga banyak nasabah yang komplain dengan pelayanan yang diberikan BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu.

Jenis penelitian yang dilakukan peneliti adalah yaitu penelitian lapangan atau *field research*, dimana penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan di lokasi penelitian dengan bersifat deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data peneliti menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Teknik wawancara dalam penelitian ini menggunakan interview dan dokumentasi. Sumber data diambil dari berbagai informan diantaranya adalah 4 karyawan dan 5 nasabah BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa fungsi manajemen pelayanan publik di Kantor BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu ada tiga yaitu pelayanan di kantor, pelayanan sistem online dan pelayanan unggulan yang berikan oleh pihak BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu terhadap nasabah yaitu sistem pelayanan jemput bola. Dimana pihak BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu menyediakan petugas lapangan untuk datang ke setiap rumah atau tempat nasabah bekerja, sehingga nasabah tidak perlu menguras waktu menabung di BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu, selain itu BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu menjamin terkait kemandirian tabungan Nasabah dan pihak BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu selalu berupaya meningkatkan pelayanan dengan cara setiap bulan sekali pihak BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu selalu minta saran dan kritikan dari nasabah, sehingga sekarang muncul pelayanan sistem online

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan Publik, BMT

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dhea Virnanda  
NPM : 1641030254  
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK KANTOR BMT FAJAR BINA SEJAHTERA CABANG PRINGSEWU" adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikat ataupun tiruan dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau datar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, Januari 2023

Penulis



1641030254



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

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

**PERSETUJUAN**

**Judul** : **Manajemen Pelayanan Publik Kantor BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu**

**Nama** : **DHEA VIRNANDA**

**NPM** : **1641030254**

**Jurusan** : **Manajemen Dakwah**

**Fakultas** : **Dakwah Dan Ilmu Komunikasi**

**MENYETIJI**

Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam Sidang  
Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas  
Islam Negeri Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Dr. Hj. Rini Setiawati, M.Sos.I**  
**NIP. 197209211998032002**

  
**M. Husajni, ST, MT**  
**NIP. 197812182009121001**

Menyetujui

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

  
**Dr. Yuniidar Cut Mutia Yanti, S.Sos., M.Sos.I**  
**NIP. 197010251990032001**



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

Alamat: Jl. Letkol. H. Endro Suraimin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul : **Manajemen Pelayanan Publik Kantor BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu**, disusun oleh : **Dhea Virnanda**, NPM: **1641030254**, Jurusan: **Manajemen Dakwah**, telah diajukan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, pada Hari/Tanggal: **Rabu, 28 Desember 2022**.

**TIM PENGUJI**

**Ketua** : Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I. (.....)

**Sekretaris** : Rouf Tamim, M.Pd.I. (.....)

**Penguji I** : Dr. Mubasit, S. Ag. M.M. (.....)

**Penguji II** : Dr. Hj. Rimi Setiawati, M.Sos.I. (.....)

**Penguji Pendamping** : M. Husaini, S.T.,M.T. (.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi



**Dr. Abdul Syukur, M.Ag**  
NIP. 196511011995031001

## MOTTO

وَلِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِّمَّا عَمِلُوا ۖ وَلِيُؤْتِيَهُمْ أَجْرَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ﴿١٩﴾

Artinya : Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang Telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan. (QS. Al Ahqaf: 19)<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup> Departemen Agama Islam RI, *Al-Qur'an Tajwid & Terjemah* (Bandung: CV Penerbit Dipenogoro, 2010), 504.

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan untuk :

1. Ibunda ku tercinta ibu Riyanti pahlawan yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, mengasihiku dengan penuh kasih sayangnya dan selalu memberiku dukungan baik moril maupun materil untukku agar bisa menyelesaikan pendidikan S1 ini.
2. Adik kesayanganku Muhammad Raynaldhi yang selalu memberikan kebahagiaan dan teman cerita dihidupku terima kasih telah jadi pengobat rasa lelahku dan jadi partner untuk membahagiakan orang tua kita kelak.
3. Paman bibi bude pakde mbak mas adik sepupu dan keluarga besar mbah Damauri dan mbah Ratmo (alm) yang tak pernah lelah menyemangatiku dan mendoakan ku.
4. Keluarga Besar Gerakan mahasiswa nasional Indonesia Cabang Bandar Lampung terimakasih atas pengalaman yang luar biasa khususnya Bung dan Sarinah Gmni DPK UIN RIL
5. Keluarga Besar Dewan Kerja Cabang Pramuka Lampung Tengah dan Kwartir Ranting Terusan Nunyai terimakasih atas pengalaman dan dukungannya selama ini.
6. Kawan-kawan terbaikku Julika Ermalia Yang selalu menemaniku, menyemangatiku dari awal masuk kuliah sampai selesainya skripsi ini. Juga Dana Angguning Prasetya dan Anggun Kinanti
7. Teman-teman seangkatan ku 2016 khususnya jurusan Manajemen Dakwah
8. Almamater tercintaku UIN Raden Intan Lampung



## **RIWAYAT HIDUP**

Dhea Virnanda dilahirkan di Bratasena Adiwarna pada 28 Juli 1998, terlahir dari pasangan Bapak Purwanto dan Ibu Riyanti, anak pertama dari dua bersaudara.

Pendidikan di mulai pada tahun 2003 di Taman Kana-Kanak (TK) Bratasena Adiwarna. Kemudian pada tahun 2004 penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 01 Bratasena Adiwarna yang bertempat di desa Bratasena Adiwarna Kecamatan Dente Teladas Kabupaten Tulang Bawang. Lalu pada tahun 2010, penulis melanjutkan pendidikannya di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 01 Tulang Bawang Tengah yang berlokasi di Desa Mulya Asri Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat.

Pada tahun 2013, penulis melanjutkan pendidikannya di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 01 Terusan Nunyai yang beralamat di Desa Gunung Batin Udik Kecamatan Terusan Nunyai Kabupaten Lampung Tengah dengan mengambil jurusan akuntansi. Kemudian pada tahun 2016, penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung mengambil jurusan Manajemen Dakwah.

Selama di perkuliahan penulis mengikuti beberapa kegiatan mahasiswa eksternal seperti organisasi Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (GMNI) dan juga Pramuka.

## KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT untuk selama-lamanya. Karena atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi ini dengan baik yakni mengenai “*Manajemen Pelayan Publik Kantor BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu*”. Shalawat dan Salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, nabi akhir zaman yakni nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya.

Penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih terutama kepada orang tua tercinta karena berkat kasih sayang, cinta dan kerja keras serta curahan do'anya sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan S1 ini di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung. Semoga Allah selalu menjaga serta melimpahkan rahmat-Nya kepada mereka. Amin.

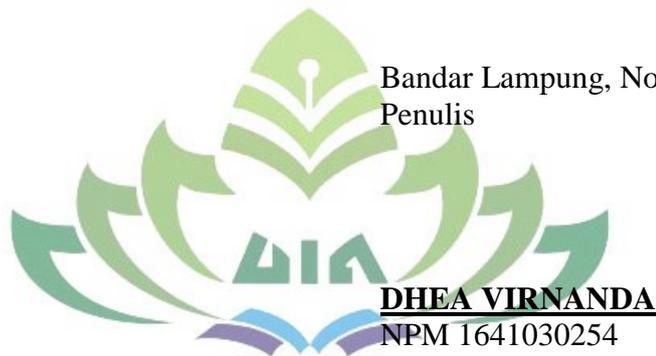
Selanjutnya penulisan karya ilmiah ini tentu tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang sangat berjasa. Untuk itu ucapan terimakasih penulis sampaikan atas bantuannya dari berbagai pihak antara lain:

1. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung serta Ibu Dr. Yunidar Cut Mutia, S.Sos.,M.Sos.I selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah (MD), yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Fakultas Dakwan dan Ilmu Komunikasi tercinta ini.
2. Ibu Dr. Hj. Rini Setiawati, M.Sos.I, selaku pembimbing I dan Bapak M.Husaini, ST.,MT selaku pembimbing II yang sangat berjasa dalam memberi bimbingan serta arahan dalam penyusunan karya ini.
3. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang telah mendidik dan memberikan ilmunya selama ini kepada penulis.
4. Seluruh Staff karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, khususnya jurusan Manajemen Dakwah, terimakasih ketulusan dan kesediaannya membantu dalam menyelesaikan syarat-syarat administrasi.

5. Bapak Nikmatullah selaku Kepala Cabang BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu, Bapak Belandra dan seluruh staff BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu.

Rasa terimakasih juga teruntuk sahabat dan teman-teman Jurusan Manajemen Dakwah (MD), dan semua Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi karena berkat do'a, semangat dan dukungan merekalah penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Maka dari itu penulis menerima semua kritik dan saran yang diharapkan sangat membangun. Akhirnya ungkapan do'a terucap dengan ikhlas, mudah-mudahan seluruh jasa dan bantuan yang baik dari berbagai pihak, dinilai ibadah dan memperoleh Ridho Allah SWT. Amin.

Bandar Lampung, November 2022  
Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah.....	4
C. Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....	12
D. Rumusan Masalah.....	12
E. Tujuan Penelitian .....	12
F. Manfaat Penelitian .....	13
G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	13
H. Metode Penelitian .....	15

### **BAB II MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK**

A. Pengertian Manajemen.....	23
B. Pengertian Pelayanan .....	27
C. Manajemen Pelayanan Publik .....	36
D. Pengertian BMT .....	38
E. Kerangka Konseptual.....	42

### **BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

A. Gambaran Umum BMT Fajar Bina Sejahtera .....	43
1. Sejarah Berdirinya BMT Fajar Bina Sejahtera .....	43

2. Visi Misi dan Tujuan BMT Fajar Bina Sejahtera .....	44
3. Struktur Organisasi BMT Fajar Bina Sejahtera .....	45
4. Produk-produk BMT Fajar Bina Sejahtera .....	46
5. Jumlah Data Anggota BMT Fajar Bina Sejahtera .....	46
6. Manajemen Syariah dan Etos Kerja Islami .....	47
7. Program Kerja BMT Fajar Bina Sejahtera .....	50
B. Manajemen Pelayanan Publik BMT Fajar Bina Sejahtera .....	51

#### **BAB IV MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK BMT FAJAR BINA SEJAHTERA CABANG PRINGSEWU**

A. Pelayanan Jemput Bola .....	66
B. Pelayanan Kantor .....	67
C. Pelayanan Online .....	67

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	70

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Pada bagian sub bab ini penulis akan menjelaskan maksud dari judul skripsi ini Sebab judul merupakan suatu gambaran pokok dalam karangan ilmiah. Untuk memperjelas dan menyatukan persepsi dalam memahami topik bahasan agar tidak menimbulkan kesalah pahaman. Peneliti akan menjelaskan secara singkat beberapa kata yang terkait dengan judul : “Manajemen Pelayanan Publik Kantor BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu”. Adapun istilah-istilah yang perlu dijelaskan sebagai berikut.

Manajemen adalah suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan.<sup>2</sup> Secara istilah, manajemen adalah pengorganisasian dan pengawasan terhadap masalah-masalah suatu bisnis dan atau sektor tertentu dari suatu bisnis. Arti umum ini kemudian berkembang untuk pengelolaan segi-segi lain dari lembaga-lembaga sosial masyarakat termasuk lembaga-lembaga keagamaan. Proses manajemen didefinisikan dalam empat fungsi spesifik dari manajer, yaitu merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan. Dari keempat fungsi tersebut manajemen dapat dikatakan sebagai suatu proses membuat perencanaan, mengorganisasikan memimpin, mengendalikan berbagai usaha dari anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran.<sup>3</sup> Ricky W. Gariffin mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian,

---

<sup>2</sup> Awaludin Pimay, *Manajemen Dakwah*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2013), hlm: 1

<sup>3</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hlm: 34-35.

pengoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (*goals*) secara efektif dan efisien.<sup>4</sup>

Dari uraian di atas disimpulkan bahwa manajemen adalah proses pengelolaan yang didalamnya terdapat perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Selanjutnya istilah pelayanan diartikan sebagai tindakan yang dilakukan untuk memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang dibutuhkan.<sup>5</sup> Pelayanan Publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.<sup>6</sup>

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan.<sup>7</sup> Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>8</sup>

---

<sup>4</sup> Nasrudin Endin, *Psikologi Manajemen*, ( Jawa Barat: Cv psutaka setia, 2010), h. 21

<sup>5</sup> Handi Irawan D, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Gramedia, 2002), Hlm 57

<sup>6</sup> Lijan Poltak Simnambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta:PT.Bumi Aksara, 2006), h. 5

<sup>7</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hlm: 27

<sup>8</sup> *Undang-Undang Pelayanan Publik* (UU RI No. 25 Th. 2009), (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), h. 4

Pelayanan publik juga merupakan pelayanan yang mendasar dalam penyelenggaraan Pemerintah. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja baik tingkat pusat maupun daerah (Pemerintah). Penyelenggaraan pelayanan bisa dikatakan baik jika pelayanan publiknya berkualitas dan memberikan implikasi kepuasan pada masyarakat karena pada dasarnya masyarakatlah yang bisa menilai pelayanan atau organisasi itu berjalan dengan baik.<sup>9</sup>

Menurut Moenir pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.<sup>10</sup> Menurut moenir dikutip dari buku Agung kurniawan mendefinisikan pelayanan public adalah rangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.<sup>11</sup>

Dari uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

Dari banyaknya pengertian manajemen dan pelayanan dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan publik adalah proses penerapan

---

<sup>9</sup> Cliff M. Sunda, "Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara", *Jurnal Unsrat*, 2017, h. 5.

<sup>10</sup> <http://informasiuntukumum.blogspot.co.id/2016/05/macam-macam-metode-pelayanan-bagi.html>

<sup>11</sup> Agung Kurniawan, *Transformasi Manajemen Publik*, (Yogyakarta: Pustaka, 2005), h. 1-2



ilmu atau seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan.

*Baitul Maal wat Tamwil* adalah lembaga keuangan dengan konsep syariah yang lahir sebagai pilihan yang menggabungkan konsep *maal* dan *tamwil* dalam satu kegiatan lembaga..<sup>12</sup> *Baitul Mall Wat Tamwil* (BMT) adalah balai usaha mandiri terpadu yang isisnya berintikan *bayt al-mal wa at-tamwil* dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan manajemen pelayanan publik pada BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu yaitu suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan.

## **B. Latar Belakang Masalah**

Aktivitas ekonomi dapat dikatakan sama tuanya dengan sejarah manusia itu sendiri. Ia telah ada semenjak diturunkannya nenek moyang manusia, Adam dan Hawa ke permukaan bumi. “Semakin berkembangnya aktivitas perekonomian masyarakat menyebabkan mereka membutuhkan

---

<sup>12</sup> Novita Dewi Masyithoh, “Analisis Normatif Undang-undang No. 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Atas Status Badan Hukum Dan Pengawasan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)”, dalam *Conomica*, Semarang: IAIN Walisongo Semarang, Volume V Edisi 2 Oktober 2014, hlm. 18.

institusi yang bertugas mengelola uang yang mereka miliki. Inilah yang melahirkan lembaga keuangan”.<sup>13</sup> Sistem ekonomi Islam telah berkembang seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Salah satu bentuk perwujudan sistem ekonomi syariah adalah berdirinya lembaga-lembaga keuangan syariah baik berupa bank maupun non bank. Lembaga keuangan syariah dianggap sangat penting, khususnya dalam pengembangan system ekonomi kerakyatan. Perkembangannya lembaga keuangan syariah dalam pemberdayaan ekonomi rakyat lebih banyak dilakukan oleh lembaga keuangan non bank yakni *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT).

Secara umum lembaga keuangan dapat dikelompokkan dalam 2 bentuk yaitu bank dan bukan bank, dimana perbedaan utama antara kedua lembaga tersebut adalah pada penghimpunan dana. Dalam penghimpunan dana secara tegas disebutkan bahwa bank dapat menghimpun dana baik secara langsung maupun tidak langsung dari masyarakat sedangkan lembaga keuangan bukan bank hanya dapat menghimpun dana secara tidak langsung dari masyarakat.<sup>14</sup>

Perkembangan perbankan syari'ah terdapat dalam Undang-Undang No 10 Tahun 1998. Dalam undang-undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis- jenis usaha yang dapat dioprasikan dan di implementasikan oleh bank syari'ah.<sup>15</sup> “Tercatat menjelang akhir tahun 1980-an upaya untuk mengembangkan lembaga ekonomi dan keuangan syariah semakin mendorong

---

<sup>13</sup> Ismayanti Dan Muslimin Kara, “Analisis Pengelolaan Hotel Al-Badar Syariah Di Kota Makassar”, *Laa Maisyir*, Volume 4, Nomor 1, (Makassar: UIN Alauddin Makassar, 2017), h. 20.

<sup>14</sup> Jamal Wiwoho, “Peran Lembaga Keuangan Bank Dan Lembaga Keuangan Bukan Bank Dalam Memberikan Distribusi Keadilan Bagi Masyarakat”, *MMH*, Jilid 43 No. 1 (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2014), 88.

<sup>15</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001), 26.

kalangan masyarakat Islam, mulai dari akademisi, praktisi, pakar ekonomi, dan kalangan birokrasi pemerintah untuk membentuk lembaga-lembaga keuangan dan perbankan syariah”.<sup>16</sup>

Kegiatan operasional BMT memiliki fungsi ganda yaitu *Baitul Mal* (rumah harta) dan *Baitul Tamwil* (rumah usaha). Berdasarkan sejarah perkembangannya *baitul mal* dikembangkan pada masa nabi sampai dengan pertengahan perkembangan Islam. Baitul mal berfungsi untuk mengumpulkan, sekaligus mentasyarufkan dana sosial. “Sebagai lembaga sosial *baitul mal* memiliki kesamaan fungsi dan perannya dengan lembaga amil zakat (LAZ) atau Badan Amil Zakat milik pemerintah. Oleh karenanya *baitul mal* harus didorong agar mampu berperan secara profesional menjadi LAZ yang mapan”.<sup>17</sup>

Keberadaan lembaga keuangan mikro syariah dengan model BMT memiliki peran yang sangat strategis dalam menumbuhkan sektor riil, terutama usaha skala mikro dan kecil. Pengembangan sektor riil tersebut merupakan pengaruh dari sistem operasional BMT yang menggunakan prinsip syariah. Transaksi uang dalam syariah Islam selalu berwujud transaksi riil, sehingga pertumbuhan sektor keuangan akan selalu diikuti pula oleh pertumbuhan di sektor riil. Sedangkan dalam pengembangan sektor usaha mikro dan kecil, adalah wujud konsistensi pelayanan BMT pada sektor mikro yang selama ini kurang dapat dijangkau oleh perbankan dengan alasan efisiensi.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Mal WaTamwil* (Bandung : Pustaka Setia, 2013), 18.

<sup>17</sup> Supriyanto, dkk., *Islam and Local Wisdom*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 125.

<sup>18</sup> Kuat Ismanto, “Pengelolaan Baitul Maal Pada Baitul Maal Wa Tamwil (Bmt) Di Kota Pekalongan”, *Jurnal Penelitian*, Vol. 12, No. 1 (Pekalongan: IAIN Pekalongan, 2015), 25.

Perkembangan Lembaga Keuangan khususnya perbankan yang semakin pesat, mulailah bermunculan lembaga keuangan non-bank yang salah satunya yaitu Baitul Mal wat Tamwil (BMT) yaitu lembaga keuangan mikro yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah. BMT sesuai namanya terdiri dari dua fungsi utama yaitu Baitul Tamwil (Rumah Pengembangan Harta) dan Baitul Mal (rumah harta).

*Baitul Tamwil* (Rumah Pengembangan Harta) yaitu melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi. Sedangkan *Baitul Mal* (rumah harta) yaitu lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana non-profit yaitu dengan menerima titipan dana zakat, infaq dan shodaqoh serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya.

Pada perkembangannya BMT selain bergerak di bidang bisnis, tetapi juga bergerak dibidang sosial. Hal ini dapat dilihat dari pengertian Baitul Maalnya, yang sumber dananya diperoleh dari zakat, infaq, dan shadaqah atau sumber lainnya yang halal. Kemudian dana tersebut diserahkan kepada mustahiq yang berhak menerimanya. Dengan demikian keberadaan BMT dapat dipandang memiliki dua fungsi utama, yaitu sebagai media penyalur pendayagunaan harta ibadah seperti zakat, infaq, dan shadaqah, serta dapat pula berfungsi sebagai institusi yang bergerak di bidang investasi yang bersifat produktif sebagaimana layaknya bank.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2015), 322.

Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang perusahaan koperasi syariah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk dan jasa yang tidak memenuhi kualitas pelanggan dengan sangat mudah ditinggalkan dan akhirnya pelanggan beralih ke koperasi lain. Untuk mengantisipasi hal tersebut sangat penting dilakukannya peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan nasabah<sup>20</sup>.

Kepuasan nasabah menjadi sangat penting bagi suatu perusahaan, dalam penelitian ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang koperasi syariah, dimana pelayanan yang baik memegang peran utama dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Dengan pelayanan ini maka akan memunculkan suatu tingkat kepuasan pada nasabah baik itu kepuasan positif maupun kepuasan negatif. Bagi perusahaan perbankan kualitas pelayanan sangat diperlukan khususnya dalam rangka eksistensi perusahaan tersebut<sup>21</sup>.

Pelayanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada masyarakat, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan nasabah adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional yang memuaskan nasabah dan menyebabkan nasabah seterusnya datang kembali untuk berbisnis dengan koperasi. Pelayanan nasabah

---

<sup>20</sup>Setiawan, Ikrar Putra and Muhammad Fachmi. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mega, Tbk Cabang Makassar Daya." *Seiko Journal of Management & Business* 1(2):204–11

<sup>21</sup>Hutabalian, Yuniarta H. and Johnny Samuel Kalagi. 2015. "Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik"

mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah<sup>22</sup>.

Beberapa tahun terakhir ini dunia bisnis ramai membahas tentang pentingnya pelayanan prima (*service excellence*) dalam sebuah bisnis. *Service excellence* merupakan salah satu faktor utama dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan (*customer satisfaction*) yang selanjutnya akan berdampak pada keberlangsungan sebuah bisnis (*business sustainable*). Dalam survei yang diperlihatkan oleh *Mobius Management systems*, didapatkan hal-hal berikut karena buruknya pelayanan: 60% pembatalan akun dengan bank, 36% berganti penyedia asuransi, 40% berganti perusahaan telepon, 35% berganti penyedia kartu kredit, 37% berganti penyedia internet<sup>23</sup>. Hal ini kemudian menjadi penting bahwa salah satu faktor utama para nasabah untuk memilih sebuah bank adalah berdasarkan pada kualitas pelayanan (*quality service*) yang diberikan oleh bank tersebut.

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang memiliki nilai dipasar sasaran (*target market*) dimana kemampuannya memberikan manfaat dan kepuasan, termasuk hal ini adalah benda, jasa, organisasi, tempat, orang dan ide. Dalam hal ini perusahaan memusatkan perhatian mereka pada usaha untuk menghasilkan pelayanan yang unggul dan terus menyempurnakan. Pelayanan yang berkualitas tinggi merupakan salah satu kunci sukses perusahaan perbankan. Kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan

---

<sup>22</sup> Setiawan, Ikrar Putra and Muhammad Fachmi. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mega, Tbk Cabang Makassar Daya." *Seiko Journal of Management & Business* 1(2):204–11

<sup>23</sup> Rangkuti, Freddy. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001* (Bandung: Alfabeta, 2013. h.12)

oleh setiap konsumen. Pada tingkat kesesuaian yang semakin tinggi antara harapan dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, akan tercipta nilai kepuasan yang maksimal<sup>24</sup>. Untuk mewujudkan hal tersebut, manajemen dalam hal ini pihak pengelola perlu mengetahui dimensi-dimensi yang diharapkan oleh setiap konsumen, serta menilai kebijakan pelayanan apa saja yang telah dilaksanakan.

Manajemen pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktifitas-aktifitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah di tentukan sebelumnya.<sup>25</sup> Manajemen pelayanan publik yang baik tentu saja akan berpengaruh dan memberikan pelayanan yang berkualitas, sebaliknya buruknya kualitas pelayanan publik maka akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan anggota terhadap BMT. Dari uraian diatas dapat di pahami bahwa pelayanan adalah suatu proses. Dengan demikina Objek utama dari manajemen pelayanan publik adalah pelayanan itu sendiri, jadi manajemen pelayanan publik adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat sasaran, serta memuaskan bagi pihak yang dilayani.

Dalam upaya memberikan pelayanan terhadap anggota selama masa pandemi ini maka pengurus dapat melakukan kerja secara shift atau bergantian sehingga anggota dapat terlayani dengan baik. Jika melakukan kerja maka

---

<sup>24</sup> M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 209

<sup>25</sup> Ida Yunari Ristiani, "Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat", *Coopetition*, 1 (2): 2020, h. 167.

pengurus dan anggota harus menerapkan protocol kesehatan sehingga dapat memutus rantai penyebaran virus ini. Pelayanan yang dilakukan BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu dengan menerapkan *social distancing* dengan penambahan tempat duduk di bagian depan BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu serta menyediakan tempat cuci tangan. Selain itu upaya yang bisa dilakukan oleh pengurus selama bekerja di kantor dengan menyediakan hand sanitizer di depan kantor serta memberikan batasan jarak 1 meter pada saat berkomunikasi dan menggunakan masker. Tetapi karena terbatasnya petugas yang melayani sehingga banyak nasabah yang komplain dengan pelayanan yang diberikan BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu. Pengelolaan komplain dilakukan dengan menyediakan kotak saran serta nomor layanan *customer service*.<sup>26</sup> Sedangkan menurut salah satu anggota berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu sudah cukup baik, dilihat dari ruang tunggu yang nyaman, karyawan melayani anggota dengan ramah dan tamah. Tetapi yang disayangkan adalah jumlah karyawan yang kurang melayani para anggota.<sup>27</sup> Menurut Bapak Suyono mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik tetapi jumlah kursi yang disediakan pada masa pandemi seperti ini sangat kurang sehingga ada anggota yang harus menunggu di luar ruangan.<sup>28</sup>

Saat ini banyaknya pelayanan bank yang semakin bagus, bahkan persaingan pelayanan koperasi konvensional dan syariah yang semakin ketat,

---

<sup>26</sup> Pimpinan BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu, *Interview* pada tanggal 05 Januari 2022

<sup>27</sup> Ibu Septiana, Anggota BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu, *Interview* tanggal 17 Februari 2022

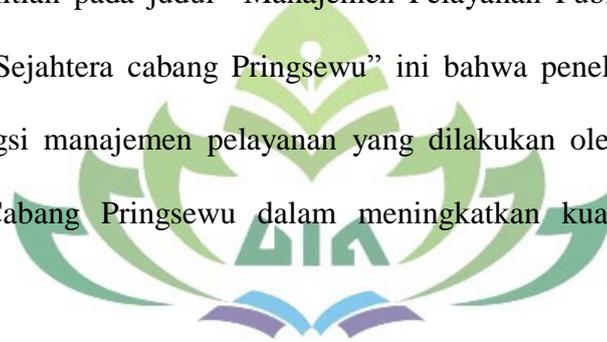
<sup>28</sup> Bapak Suyono, Anggota BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu, *Interview* tanggal 17 Februari 2022



maka peneliti berminat untuk melakukan penelitian pada kantor BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu. Sehubungan dengan hal tersebut, maka judul dalam penelitian ini adalah "Manajemen Pelayanan Publik Kantor BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu".

### **C. Identifikasi dan Pembatasan Masalah**

Untuk menghindari terjadinya penafsiran yang keliru dan keluar dari pokok bahasan oleh karena itu perlu dikumpulkan, dipertegas dan diberi pembatasan masalah pada penelitian ini, dalam arti lain yaitu fokus penelitian. Fokus penelitian pada judul “Manajemen Pelayanan Publik di Kantor BMT Fajar Bina Sejahtera cabang Pringsewu” ini bahwa penelitian ini membahas tentang fungsi manajemen pelayanan yang dilakukan oleh BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu dalam meningkatkan kualitas layanan pada masyarakat.



### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah “Bagaimana manajemen pelayanan publik di Kantor BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu?”

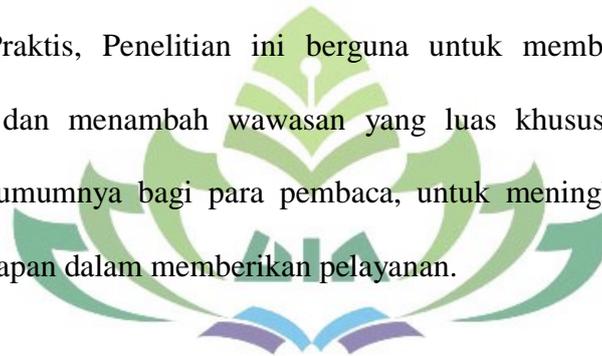
### **E. Tujuan Penelitian**

Sebagai upaya pemecahan masalah atau pemahaman dari fenomena yang diuraikan dalam latar belakang masalah, maka tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui manajemen pelayanan publik di Kantor BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu.

## **F. Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini di harapkan mempunyai manfaat yang dibagi menjadi dua yaitu secara teoritis dan praktis.

1. Secara Toritis, Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan baik dalam bidang manajemen ataupun dalam bidang pelayanan. Serta menambah informasi tentang pengelolaan dalam manajemen pelayanan. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai acuan bagi lembaga pelayanan terutama BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu.
2. Secara Praktis, Penelitian ini berguna untuk memberikan kajian yang menarik dan menambah wawasan yang luas khususnya keilmuan bagi penulis, umumnya bagi para pembaca, untuk meningkatkan pengetahuan dan persiapan dalam memberikan pelayanan.



## **G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Kajian penelitian terdahulu merupakan uraian tentang hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, tentang masalah-masalah yang sejenisnya, sehingga dapat diketahui secara jelas posisi dan kontribusi peneliti. berikut terkait penelitian yang telah dilakukan sebelumnya :

Pertama, skripsi dari Atik Budiarti, yang berjudul “Manajemen Pelayanan Publik Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas. Dari jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Purwokerto yang diselesaikan pada tahun 2020. Skripsi ini membahas tentang pelayanan masjid dengan menerapkan fungsi manajemen dengan menerapkan asas

pelayanan publik dan mengorganisasikan kegiatan dibidang idaoah, immaroh, dan ri'ayah dengan seluruh pengurus masjid.

Kedua, skripsi dari Rizki Putriani, yang berjudul yang berjudul “Manajemen Pelayanan Publik Pondok Pesantren Madinatul Ilmi Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu”. Dari jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan yang diselesaikan pada tahun 2020. Hasil penelitian menggambarkan bahwa Pondok Pesantren Madinatul Ilmi menerapkan manajemen dengan keseluruhan yaitu mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dan pelayanan publik yang diterapkan telah memiliki sistem pelayanan sendiri. Manajemen pelayanan publik yang diterapkan oleh pesantren sudah dapat dikatakan baik sehingga dari segi pelayanan publik yang diterapkan dapat memberikan pondok pesantren Madinatul Ilmi dijadikan rujukan pesantren oleh para wali murid dan masyarakat luas.

Ketiga, skripsi dari Diah Rahayu, yang berjudul “Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin kabupaten Pesawaran”. Dari jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan yang diselesaikan pada tahun 2017. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa impelentasi manajemen pelayanan pada KUA Padang Cermin menggunakan fungsi manajemen mulai dari *planning*, *organizing*, *actuatiang*, dan *controlling*, cara memberikan kursus pengantin bagi para calon pengantin baik itu materi pra nikah ataupun pasca menikah.

Keempat, skripsi dari Novi Manopo, yang berjudul "Peran Camat dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Lawongan Selatan Kabupaten Minahasan". Kesimpulan pelaksanaan pelayanan public di kantor Kecamatan Lawongan Selatan secara umum dapat dijelaskan bahwa untuk mewujudkan efektifitas pelayanan umum dari aparat pemerintah terhadap warga masyarakat memerlukan jasa pelayanan, proses pelayanan umum cenderung ditentukan oleh kedisiplinan aparat dalam melayani kepentingan masyarakat.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan persamaan dan perbedaan pada penelitian. Persamaan penelitian pertama, kedua dan ketiga yaitu secara umum membahas tentang pelayanan publik. sedangkan perbedaan pada penelitian pertama membahas tentang manajemen pada masjid yang memfokuskan pada idaroh, immaoh, dan ri'ayah. Penelitian yang kedua yaitu membahas tentang pelayanan di pondok pesantren, yang ketiga membahas tentang pelayanan pada KUA baik bagi pra nikah atau pasca menikah. Sedangkan perbedaan secara signifikan pada penelitian ini membahas tentang manajemen pelayanan pada BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu.

## **H. Metode Penelitian**

### **1. Pendekatan dan Prosedur Penelitian**

Pendekatan penelitian adalah keseluruhan cara atau kegiatan dalam suatu penelitian yang dimulai dari perumusan masalah sampai membuat suatu kesimpulan. Pendekatan penelitian ada dua macamnya itu pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif. Pendekatan kuantitatif artinya informasi atau data yang disajikan berupa angka sedangkan pendekatan kualitatif informasi atau data yang disajikan berupa pernyataan. Pendekatan

kualitatif adalah suatu pendekatan yang juga disebut pendekatan investigasi karena biasanya peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian.<sup>29</sup> Di dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memandu peneliti untuk mengeksplorasi dan memotret situasi sosial secara menyeluruh, luas dan mendalam. analisis data dilakukan secara induktif berdasarkan pada data yang diperoleh di lapangan.

Bogdan dan Taylor dalam Lexy menyatakan bahwa prosedur penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Analisa dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena permasalahan yang akan dibahas tidak berkenaan dengan angka-angka tetapi mendeskripsikan secara jelas dan terperinci serta memperoleh data yang mendalam dari fokus penelitian.<sup>30</sup> Penelitian kualitatif selalu berusaha mengungkap suatu masalah, keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya. Hasil penelitian diarahkan dan ditekapkan pada upaya member gambaran seobyektif dan sedetail mungkin tentang keadaan yang sebenarnya dari obyek studi.

Penelitian kualitatif biasanya didesain secara longgar, tidak ketat, sehingga dalam pelaksanaan penelitian berpeluang mengalami perubahan dari apa yang telah direncanakan. Hal itu dapat terjadi bila perencanaan ternyata tidak sesuai dengan apa yang dijumpai di lapangan. Meski

---

<sup>29</sup> Sugiyono. *“Memahami Penelitian Kualitatif.”* (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 63

<sup>30</sup> Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2006),h.4

demikian, kerja penelitian mestilah merancang langkah-langkah kegiatan penelitian. Paling tidak terdapat tiga tahap utama dalam penelitian kualitatif yaitu:

- a. Tahap deskripsi atau tahap orientasi. Pada tahap ini, peneliti mendeskripsikan apa yang dilihat, didengar dan dirasakan. Peneliti baru mendata secepat tentang informasi yang diperoleh
- b. Tahap reduksi. Pada tahap ini, peneliti mereduksi segala informasi yang diperoleh pada tahap pertama untuk memfokuskan pada masalah tertentu
- c. Tahap seleksi. Pada tahap ini, peneliti menguraikan fokus yang telah ditetapkan menjadi lebih rinci kemudian melakukan analisis secara mendalam tentang fokus masalah. Hasilnya adalah tema yang dikonstruksi berdasarkan data yang diperoleh menjadi suatu pengetahuan, hipotesis, bahkan teori baru.<sup>31</sup>

## 2. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah seluruh objek atau wilayah generalisasi yang menjadi perhatian dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang ditentukan.<sup>32</sup> Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Kantor BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>33</sup> Dalam penelitian ini sampel yang dimaksud adalah 4 karyawan di Kantor BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu yang memiliki

---

<sup>31</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h.43.

<sup>32</sup> Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

<sup>33</sup> Nasir, M. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia

tugas dan kewajiban memberikan pelayanan langsung kepada nasabah juga 20 Nasabah dari BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu.

### 3. Prosedur Pengambilan Data

Prosedur pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui prosedur pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan. Ada tiga teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini agar dapat menghasilkan data yang lengkap. Prosedur pengumpulan data tersebut adalah wawancara mendalam, observasi dan analisis isi dokumen.<sup>34</sup>

#### a. Wawancara Mendalam (*in-depth interview*)

Wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Dalam hal ini peneliti membawa daftar pertanyaan untuk kemudian diajukan kepada partisipan yang telah ditentukan.

#### b. Observasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Teknik

---

<sup>34</sup> Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Vol. 1st ed

observasi digunakan untuk menggali data dari sumber data yang berupa peristiwa, tempat atau lokasi dan benda serta rekaman gambar. Pada observasi langsung dapat dilakukan dengan mengambil peran atau teknik berperan. Dalam penelitian ini, observasi yang dilakukan peneliti adalah observasi secara langsung. Hal ini mengandung pengertian bahwa peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada subjek penelitian, bahwa sedang melakukan penelitian. Jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti.

#### c. Analisis Dokumen

Dokumen tertulis atau arsip merupakan sumber data yang memiliki posisi penting dalam penelitian kualitatif. Dokumen bisa memiliki beragam bentuk, dari yang sederhana sampai yang lebih lengkap dan bahkan bisa berupa benda-benda lainnya sebagai peninggalan masa lampau. Sumber data yang berupa arsip atau dokumen biasanya merupakan sumber data pokok dalam penelitian kesejahteraan, terutama untuk mendukung proses interpretasi dari setiap peristiwa yang diteliti. Dalam penelitian ini dokumen atau arsip yang dimaksud adalah serangkaian hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti.

#### 4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif (*interactif model of analisis*). Analisis data interaktif dalam penelitian ini adalah peneliti benar-benar melakukan analisis secara



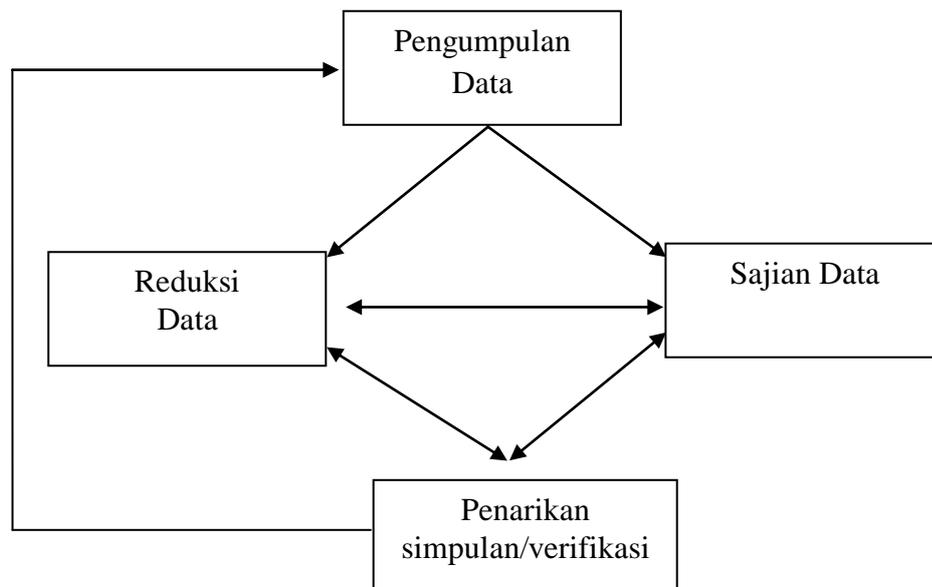
mendalam terhadap semua sumber data. Data-data yang dikumpulkan akan dijadikan sebagai bahan pendukung untuk menjawab rumusan masalah yang ada. Dalam penelitian ini setiap data yang terkumpul akan dianalisis untuk memperoleh pembahasan dan kesimpulan.

Menurut Sutopo teknik analisis data ini melibatkan tiga komponen, yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan simpulan serta verifikasi. Tiga komponen tersebut terlibat dalam proses analisis dan saling berkaitan serta menentukan hasil akhir analisis.<sup>35</sup>

- a. Reduksi data merupakan komponen pertama dalam analisis yang merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan dan abstraksi dari semua jenis informasi yang tertulis lengkap dalam catatan lapangan. Pada waktu pengumpulan data berlangsung, reduksi data dilakukan dengan membuat ringkasan isi dari catatan yang diperoleh di lapangan.
- b. Sajian data sebagai komponen analisis kedua yang merupakan suatu ikatan organisasi informan, deskripsi dalam bentuk narasi lengkap. Sajian data ini merupakan rangkaian kalimat yang disusun secara logis dan sistematis, sehingga data akan mudah dipahami. Misalnya, menyajikan data hasil wawancara yang dilakukan dengan informan.
- c. Verifikasi adalah kegiatan yang dilakukan untuk pemantapan simpulan agar benar-benar bisa dipertanggung jawabkan. Peneliti dapat melakukan penelitian lagi bila dirasa data-data yang sudah diperoleh belum cukup menggambarkan permasalahan yang sedang diteliti.

---

<sup>35</sup> Sutopo. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Surakarta: UNS, 2006.) h. 27.



**Gambar 3.1 Model Analisis Interaktif**

## 5. Pemeriksaan Keabsahan Data

Triangulasi teknik adalah penelitian menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Teknik ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Dalam penelitian yang dicari adalah kata-kata maka tidak mustahil ada kata-kata keliru yang tidak sesuai antara yang dibicarakan dengan keadaan yang sesungguhnya. Hal ini bisa dipengaruhi oleh kredibilitas informan, waktu pengungkapannya, kondisi yang dialami dan sebagainya. Karenanya peneliti perlu melakukan triangulasi yakni pengecekan data dari berbagai sumber yakni hasil pengamatan dikonfirmasi lagi melalui wawancara kepada informan kemudian dipastikan pula dengan dokumen yang ada di lokasi penelitian.

Untuk mendapatkan kepercayaan hasil penelitian, peneliti menggunakan metode triangulasi dengan dua metode triangulasi yakni :

a. Triangulasi Sumber

Mencari data dari sumber yang beragam. Misalnya peneliti akan mengumpulkan data dari kepala cabang dan staf kantor BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu Data dari kedua sumber tersebut dideskripsikan, dikelompokkan, mana pendapat yang sama, dan mana yang berbeda kemudian dianalisis untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya peneliti ingin mengungkapkan data tentang strategi, peneliti akan mewawancarai bagian perencanaan, kemudian dibuktikan dengan dokumen dan dikuatkan pula dengan hasil observasi peneliti. Dalam penelitian ini, dalam menguatkan hasil data yang diperoleh maka peneliti menggunakan tehnik triangulasi sumber, artinya informasi atau yang didapat dari berbagai subjek yang sama dengan alat pengumpul data yang berbeda, lalu dilakukan konfirmasi data secara triangulasi.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil yang didapatkan di lapangan dan telah dijelaskan dalam bab sebelumnya, maka dalam bab ini penulis akan menjelaskan kesimpulan dari Manajemen Pelayanan Publik Kantor BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu:

Manajemen pelayanan publik di Kantor BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu ada tiga yaitu pelayanan di kantor, pelayanan sistem online dan pelayanan unggulan yang berikan oleh pihak BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu terhadap nasabah yaitu sistem pelayanan jemput bola. Dimana pihak BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu menyediakan petugas lapangan untuk datang ke setiap rumah atau tempat nasabah bekerja, sehingga nasabah tidak perlu menguras waktu menabung di BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu, selain itu BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu menjamin terkait keamanan harta tabungan Nasabah dan pihak BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu selalu berupaya meningkatkan pelayanan dengan cara setiap bulan sekali pihak BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu selalu minta saran dan kritikan dari nasabah.

#### **B. Saran**

Berdasarkan pembahasan di atas, penulis dapat memberikan beberapa saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan dan masukan untuk pihak-pihak terkait pihak BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu:

1. Sistem pelayanan online lebih dikembangkan lagi dengan inovasi terbaru baik dari segi tampilan maupun dari segi penambahan fitur.
2. sebaiknya diadakan karyawan khusus (SDM) yang ahli dalam bidang IT yang bertugas untuk mengelola dan mengawasi aplikasi secara intens. Dengan demikian lembaga keuangan mikro syariah khususnya BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Pringsewu dapat mengembangkan kualitas pelayanan online.



## DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia. 2011. *Kebijakan Pengembangan Perbankan Syariah*. Jakarta: DPSBI.
- Edy Wibowo, dkk. 2005. *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Herlina Rasyid, (*Customer Service* PD. Bank Perkreditan Rakyat Gemilang Tembilahan), *wawancara*, 12 Juni 2014
- Hutabalian, Yuniarta H. and Johnny Samuel Kalagi. 2015. “Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik”
- Intan Fitriyanti. 2011. *Analisis Efektivitas Program Kemitraan PT Bank X Dengan Usaha Kecil Di Bogor*. Skripsi IPB
- Jundiani. 2009, *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, Malang: UIN Malang Press.
- Lexy Moleong. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- M. Nur Rianto Al-Arif. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta
- 
- Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Vol. 1st ed
- Purhantara, Wahyu. 2010. “Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis.” *Graha Ilmu* 28(3):307–19
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan : dari Teori Ke Praktik, Edisi Pertama*. Jakarta Penerbit PT. Raja Grafindo Persada.
- Setiawan, Ikrar Putra and Muhammad Fachmi. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mega, Tbk Cabang Makassar Daya.” *Seiko Journal of Management & Business* 1(2):204–11

- Setiawan, Ikrar Putra and Muhammad Fachmi. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mega, Tbk Cabang Makassar Daya." *Seiko Journal of Management & Business* 1(2):204–11
- Sjahdeini, Sutan Remy. 2014. *Perbankan Syariah : Produk-Produk Dan Aspek-Aspek Hukumnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutan Remy Sjahdeini. 2007. *Perbankan Islam*. Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti.
- Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS Press.
- Sutopo. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administras Negara.
- Wathani, M.Zainul and Afiati Kurniasih. 2015. "Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an." *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 1(1):1
- Waworuntu, Bob. 1997. *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Widiati, Wina. 2017. "Aplikasi Pengolahan Data Koperasi Simpan Pinjam Untuk Meningkatkan Pelayanan Koperasi." *IJSE - Indonesian Journal on Software Engineering* 3(2):44–53
- Yusuf Qardhawi. 1997. *Norma dan Etika Ekonomi Islam*. Jakarta: GIP.