

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk mutunya lebih baik. Disisi lain, perusahaan juga harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya. Dalam kondisi persaingan yang ketat seperti ini, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar.

BMT merupakan lembaga keuangan simpan pinjam yang perannya sangat penting dalam perkembangan ekonomi masyarakat. Perkembangan lembaga keuangan secara khusus pada BMT saat ini sangat diminati masyarakat. BMT berusaha mendapatkan nasabah yang banyak. Salah satu cara yang dilakukan yaitu dengan meningkatkan pelayanan pada nasabah selama berhubungan dengan BMT. Caranya adalah memberikan pelayanan yang terbaik

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagi nasabahnya, sehingga apabila nasabah puas pada pelayanan suatu BMT, maka nasabah tersebut akan membeli atau menggunakan jasa atau produk yang dihasilkan BMT tersebut dengan terus menerus dan mungkin akan merekomendasikan BMT tersebut dengan orang yang dikenal atau kepada keluarganya. BMT sebagai jasa pelayanan keuangan senantiasa menjaga kepercayaan dan menjaga citra positif dimata masyarakat. Oleh sebab itu Baitul Mall Wat Tamwil (BMT) Al-Mubarakah Kec. Siak Hulu Kampar perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan, kebutuhan, dan masalah nasabahnya. Karyawan yang diharapkan menjalankan tugas tersebut adalah *Customer service*. *Customer service* dituntut untuk selalu berhubungan langsung dengan nasabah dan menjaga hubungan agar tetap baik. Hal itu tentu saja harus dilakukan karena menjaga hubungan baik dengan nasabah juga berarti menjaga image BMT agar citra BMT dapat meningkat dimata nasabah.

Pada dasarnya pelayanan terhadap nasabah sebuah BMT sangatlah tergantung pada petugas atau karyawan BMT yang melayaninya. Oleh karena itu setiap BMT berusaha meningkatkan pelayanannya kepada nasabah. Pimpinan suatu BMT harus mengetahui bagaimana cara untuk meningkatkan kinerja pegawai BMT secara khusus *customer service* dengan sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan nasabah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel. I**  
**Jumlah karyawan pada Baitul Mall Wat Tamwil (BMT)**  
**Al-Mubarakah Kec. Siak Hulu Kampar tahun 2017**

Jabatan	Jumlah Pegawai (orang)
Direktur	1
Pengawas Umum	1
Pengawas Syariah	1
Manager Marketing	1
Costumer Service	1
Teller	1
Security	1
Jumlah	7

*Sumber : Baitul Mall Wat Tamwil (BMT) Al-Mubarakah Kec. Siak Hulu Kampar*

Nasabah bagi BMT merupakan aset utama, karena dana yang mereka miliki pada suatu BMT merupakan model eksternal bagi suatu BMT yang dikenal dengan dana pihak ketiga. BMT juga dapat meningkatkan jumlah dana dari masyarakat yaitu dengan melalui produk-produk penghimpunan dana pihak ketiga seperti tabungan, giro dan deposito. Untuk lebih jelasnya lagi dapat dilihat dari jumlah nasabah pemilik rekening tabungan nasabah pada Baitul Mall Wat Tamwil (BMT) Al-Mubarakah Kec. Siak Hulu Kampar.

**Tabel. II**  
**Jumlah nasabah pemilik Buku Tabungan pada Baitul Mall Wat Tamwil**  
**(BMT) Al-Mubarakah Kec. Siak Hulu Kampar tahun 2014-2016**

Tahun	Jumlah Nasabah Pemilik Tabungan (orang)
2014	100
2015	185
2016	350

*Sumber : Baitul Mall Wat Tamwil (BMT) Al-Mubarakah Kec. Siak Hulu Kampar*

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah nasabah pemilik rekening tabungan dalam 3 (tiga) tahun pada Baitul Mall Wat Tamwil (BMT) Al-

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mubarakah Kec. Siak Hulu Kampar mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah nasabah pemilik buku tabungan tersebut dikarenakan pelayanan yang diberikan Baitul Mall Wat Tamwil (BMT) Al-Mubarakah Kec. Siak Hulu Kampar sangat baik.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang **“Penerapan Pelayanan *Teller Dan Customer Service* Pada Baitul Mall Wat Tamwil (BMT) Al-Mubarakah Kec. Siak Hulu Kampar”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan: **“Bagaimana Penerapan Pelayanan *Teller Dan Customer Service* Pada Baitul Mall Wat Tamwil (BMT) Al-Mubarakah Kec. Siak Hulu Kampar?”**

## 1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan *Teller dan Customer service* pada Baitul Mall Wat Tamwil (BMT) Al-Mubarakah Kec. Siak Hulu Kampar .

### 2. Manfaat penelitian

#### a. Bagi perusahaan

Sebagai sumber informasi bagi perusahaan dalam penerapan pelayanan, sehingga dapat menjamin kepuasan nasabah.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Bagi akademisi

Untuk menambah informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkan.

- c. Bagi penulis

Membandingkan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan dengan situasi yang ada dilapangan dan dapat mengetahui bagaimana penerapan pelayanan *Teller* dan *Customer service* pada Baitul Mall Wat Tamwil (BMT) Al-Mubarakah Kec. Siak Hulu Kampar .

#### 1.4 Metode Penelitian

- a. Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di Baitul Mall Wat Tamwil (BMT) Al-Mubarakah Kec. Siak Hulu Kampar. Penelitian ini dilakukan pada awal bulan september sampai desember 2016.

- b. Jenis dan sumber data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah :

1. Sumber data primer

Yaitu data yang diperoleh dari tempat atau lokasi penelitian di Baitul Mall Wat Tamwil (BMT) Al-Mubarakah Kec. Siak Hulu Kampar.

2. Sumber data sekunder

Yaitu data yang dimaksud dari buku-buku referensi yang berhubungan dengan penelitian, serta sumber- sumber lainnya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1.5 Teknik Pengumpulan Data

### a. Observasi

Adalah pengamatan secara langsung di Baitul Mall Wat Tamwil yang berhubungan dengan permasalahan penelitian ini.

### b. Wawancara

Tanya jawab kepada narasumber di Baitul Mall Wat Tamwil (BMT) Al-Mubarakah Kec. Siak Hulu Kampar.

## 1.6 Analisis data

Dalam menganalisis data, penulisan menggunakan metode deskriptif yaitu menggambarkan situasi, kondisi dengan jalan membahas data-data dan informasi yang diperoleh dengan menghubungkan dengan teori-teori yang ada.

## 1.7 Sistematika Penulisan Penelitian

Dalam penulisan penelitian ini penulis membaginya menjadi beberapa bab dan masing-masing bab dibagi dengan uraian sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, tujuan, manfaat, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini diuraikan mengenai sejarah singkat berdirinya Baitul Mall Wat Tamwil (BMT) Al-Mubarakah Kec. Siak Hulu Kampar, struktur

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

organisasi, visi misi perusahaan, pekerjaan *Teller*, tugas *Customer service*, dan aktifitas perusahaan.

### **BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK**

Pada bab ini diuraikan tentang pengertian jasa, pengertian BMT, pengertian *Teller*, pekerjaan *Teller*, *Customer service*, dan tugas *Customer service*.

### **BAB IV PENUTUP**

Pada bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran.