

**Analisis Sistem Koordinasi Dalam Peningkatan Pelayanan *Customer Service*
Kepada Nasabah Pada
Bmt Daarut Tauhiid Bandung
Gelombang 1 Tahun 2015 (Spesia-Unisba 2015)**

¹Ghelia Nurina Syarafa, ² Dr. Neneng Nurhasanah, Dra., M.Hum., dan
³Nurdin, SE., M.Si.

^{1,2}*Prodi Muamalah/Keuangan dan Perbankan, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung,*

³*Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116*

e-mail: ns28.ghelia@gmail.com

Abstrak. BMT Daarut Tauhiid Bandung merupakan lembaga keuangan Syariah, bukan bank yang berdiri berdasarkan Syariah Islam dan bergerak dalam upaya memberdayakan umat dari sisi ekonomi. Dilihat dari sistem koordinasi pelayanan *customer service* kepada nasabah terdapat ketidakselarasan yang menyebabkan pelayanan *customer service* kurang optimal. Dengan demikian manajer operasional telah mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan pelayanan *customer service*, karena sistem koordinasi yang baik akan mampu meningkatkan pelayanan *customer service* kepada nasabah sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Berdasarkan latarbelakang maka rumusan masalah disusun ke dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana implementasi sistem koordinasi dalam pencapaian tujuan perusahaan pada BMT Daarut Tauhiid Bandung? Bagaimana upaya peningkatan pelayanan *customer service* kepada nasabah pada BMT Daarut Tauhiid Bandung? Bagaimana analisis sistem koordinasi dalam peningkatan pelayanan *customer service* pada BMT Daarut Tauhiid Bandung? Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Sehingga dalam laporan penelitian ini berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Adapun penelitian yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah: observasi, wawancara, dan dokumen. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa sistem koordianasi BMT Daarut Tauhiid dilakukan dengan koordinasi rutin sehingga tujuan dapat dicapai yaitu terlaksananya pekerjaan dengan efektif dan efisien; Upaya peningkatan pelayanan *customer service* pada BMT Daarut Tauhiid sudah baik. Diantaranya pengembangan dan peningkatan akhlak atau etika, *skill* dan motivasi, pelatihan atau training, dan juga aspek ibadah atau spiritual; Sistem koordinasi rutin yang dilaksanakan di BMT Daarut Tauhiid mendorong peningkatan pelayan *customer service* kepada nasabah.

Kata Kunci : Sistem Koordinasi, Peningkatan Pelayanan *Customer Service*, dan BMT.

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Kedudukan ekonomi dalam Islam sangatlah penting karena ekonomi merupakan salah satu faktor penting yang membawa pada kesejahteraan umat. Kegiatan-kegiatan ekonomi umat dan kemakmurannya adalah cita-cita yang ingin dicapai oleh umat Islam. *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) merupakan lembaga keuangan Syariah, bukan bank yang berdiri berdasarkan Syariah Islam dan bergerak dalam upaya memberdayakan umat dari sisi ekonomi. Banyaknya lembaga keuangan syariah yang ada di Indonesia, membuat persaingan semakin ketat dan berlomba untuk memperoleh peringkat paling baik dimata masyarakat, khususnya di kota Bandung. Dalam menjaga kepercayaan dan menjaga citra positif di mata masyarakat, salah satunya BMT juga perlu menyiapkan

karyawan yang mampu menangani keinginan, kebutuhan, dan permasalahan dari nasabahnya. Karyawan yang diharapkan mampu menjalankan tugas tersebut adalah *customer service*. *Customer service* dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan itu tetap baik. Hal ini tentu saja harus dilakukan karena menjaga hubungan yang baik dengan nasabah juga berarti menjaga *image* BMT agar citra BMT dapat terus meningkat di mata nasabah. *Customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

BMT Daarut Tauhiid merupakan suatu lembaga keuangan yang eksistensinya sangat dibutuhkan masyarakat terutama kalangan mikro. Sistem koordinasi secara teori akan mampu mempunyai suatu bentuk keselarasan serta sistem dalam usaha mencapai tujuan, sehingga sebagai lembaga keuangan syariah yang bertujuan untuk membantu keuangan dan pembinaan pengusaha kecil (mikro) yang sulit mendapatkan pembiayaan dari bank akan tercapai. Dilihat dari variabel sistem koordinasi terhadap pelayanan *customer service* kepada nasabah apabila terdapat ketidakselarasan menyebabkan pelayanan kurang optimal. Misalnya, *customer service* terkadang hanya akan menjelaskan apabila calon nasabah/ mitra bertanya. Seharusnya *customer service* terlebih dahulu menjelaskan seputar produk yang dibutuhkan serta memberikan pelayanan kepada calon nasabah/ mitra dalam pemberian informasi produk tentang syarat-syarat umum (misalnya tabungan; setoran awal, saldo minimum, nisbah bagi hasil dan lain sebagainya). Manajer perlu mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan pelayanan *customer service* kepada nasabah agar tujuan perusahaan dapat tercapai secara optimal. Karena dapat dikatakan bahwa *coordinating* itu sinonim dengan *managing*, dengan demikian maka seorang manajer juga disebut dengan seorang koordinator. Problematika tersebut harus dapat diatasi dengan baik agar mampu mewujudkan terciptanya citra positif bagi BMT sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang bersih serta dipercaya oleh masyarakat, sehingga penelitian ini dilakukan.

2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang situasi yang telah diuraikan, maka dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bagaimana implementasi sistem koordinasi dalam pencapaian tujuan perusahaan pada BMT Daarut Tauhiid Bandung?
- b. Bagaimana upaya peningkatan pelayanan *customer service* kepada nasabah pada BMT Daarut Tauhiid Bandung?
- c. Bagaimana analisis sistem koordinasi dalam peningkatan pelayanan *customer service* kepada nasabah pada BMT Daarut Tauhiid Bandung?

3. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui implementasi sistem koordinasi dalam pencapaian tujuan perusahaan pada BMT Daarut Tauhiid Bandung.
- b. Mengetahui upaya peningkatan pelayanan *customer service* kepada nasabah pada BMT Daarut Tauhiid Bandung.
- c. Mengetahui analisis sistem koordinasi dalam peningkatan pelayanan *customer service* kepada nasabah pada BMT Daarut Tauhiid Bandung\

B. Kajian Pustaka/Landasan Teori

Menurut Sondang P. Siagian, koordinasi adalah pengaturan tata hubungan dari usaha bersama untuk memperoleh kesatuan tindakan dalam usaha pencapaian tujuan bersama pula. Koordinasi adalah suatu proses yang mengatur agar pembagian kerja dari berbagai orang atau kelompok dapat tersusun menjadi suatu kebutuhan yang terintegrasi dengan cara seefisien mungkin. Jadi, koordinasi merupakan upaya untuk mensesuaikan kesatuan-kesatuan, pekerjaan-pekerjaan dan orang-orang agar dapat berkerja secara tertib dan seirama menuju kearah tercapainya tujuan tanpa terjadinya kekacauan (*chaos*) penyimpangan, percekcoakan dan kekosongan kerja.

Salah satu cara yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah adanya peranan *customer service* (cs) dalam peningkatan pelayanan kepada nasabah, karena pelayanan pelanggan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan disuatu perusahaan atau lembaga.

Kegiatan untuk meraih tujuan perusahaan yang berhubungan dengan pelayanan didasarkan pada pengelolaan interaksi antar departemen dalam perusahaan. Adanya interaksi antar departemen yang efektif akan menciptakan suatu sistem yang efisien guna menciptakan kualitas layanan yang baik.

Kohli dan Jaworski (1990:9-10) berpendapat bahwa interaksi antar departemen memberikan kemudahan bagi perusahaan dalam merespon kepekaan pelanggan terhadap kualitas dari produk yang ditawarkan perusahaan. Aspek pertama yang dilihat oleh Kohli dan Jaworski adalah konflik dalam interaksi antar departemen. Konflik yang terjadi dapat terjadi secara alami karena antara satu departemen dan departemen yang lain saling bersaing untuk menjadi departemen yang paling kuat dan paling penting. Lebih lanjut, konflik yang terjadi dapat menghalangi proses komunikasi dan kerjasama antar departemen dan pada akhirnya menghalangi proses interaksi antar departemen

Aspek yang kedua adalah keeratan hubungan (*connectedness*) antar departemen. Aspek ini adalah derajat sejauh mana kontak langsung baik formal maupun nonformal terjadi diantara karyawan antar departemen. Keeratan hubungan merupakan aspek penting dari interaksi antar departemen. Keeratan hubungan memberikan akses atau kemudahan bagi berlangsungnya interaksi antar departemen dan pada akhirnya mempengaruhi proses pengembangan kualitas pelayanan perusahaan.

C. Metode dan Sasaran Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan adalah deskriptif kualitatif. Data yang dihasilkan berupa data kualitatif, yang dikembangkan dengan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan se jelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap objek yang diteliti. Dalam penelitian ini, dimaksudkan untuk mendeskripsikan tentang sistem koordinasi dalam peningkatan pelayanan *customer service* kepada nasabah pada BMT Daarut Tauhiid Bandung. Adapun tabel operasional variabelnya.

Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu (1) Metode Observasi. Observasi sebagai metode ilmiah bisa diartikan sebagai pengamatan yang sistematis baik secara langsung maupun tidak langsung mengenai fenomena-fenomena yang diteliti. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dengan partisipasi (*participant observation*) yaitu peneliti terlibat langsung pada obyek yang diamati. Observasi ini digunakan untuk memperdalam pemahaman dan mempermudah peneliti akan konsep atau teori yang terkait dengan profil dari BMT Daarut Tauhiid. (2) Metode *Interview* atau Wawancara. Wawancara adalah salah satu

cara pengumpulan data, pencarian informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden. Wawancara adalah proses tanya-jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan. Karena data dalam penelitian kualitatif lebih berupa kata-kata, maka wawancara menjadi perangkat yang sedemikian penting. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan tehnik wawancara terstruktur dengan model wawancara dengan pedoman umum yaitu peneliti hanya menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*) yang telah disiapkan sesuai materi penelitian, yakni tema-tema mengenai sistem koordinasi dan pelayanan *customer service* pada BMT Daarut Tauhiid dan didasarkan atas tujuan studi dan teori-teori yang digunakan. Wawancara dilakukan dengan pihak pengelola dan/atau pengurus BMT Daarut Tauhiid dengan tujuan untuk memperoleh data tentang sistem koordinasi dan pelayanan *customer service* pada BMT Daarut Tauhiid. (3) Metode Dokumentasi. Metode dokumentasi adalah cara mencari data mengenai hal atau variabel yang berupa catatan atau benda-benda tertulis seperti: sop, buku, majalah, brosur, tulisan-tulisan yang menempel di dinding.

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah analisis terhadap fakta-fakta dan informasi yang diperoleh dengan menggunakan metode deskriptif analisis, yaitu memberikan gambaran secara luas dan mendalam yang selanjutnya dilakukan analisis terhadap sumber-sumber atau literatur yang diperoleh sebelumnya. Analisis kualitatif deskriptif adalah bertujuan melukiskan secara sistematis fakta dan karakteristik bidang-bidang tertentu secara faktual dan cermat dengan menggambarkan keadaan atau struktur. Penelitian mendeskripsikan data yang telah diperoleh dari hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi, yang mengenai sistem koordinasi dalam meningkatkan pelayanan *customer service* kepada nasabah pada BMT Daarut Tauhiid serta melukiskan secara sistematis dan menggambarkan keadaan di lapangan.

D. Temuan Penelitian

Dari observasi yang diperoleh tentang pelayanan *customer service* kepada nasabah menunjukkan terkadang kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada nasabah oleh *customer service*. *Customer service* terkadang hanya akan memberikan informasi apabila nasabah bertanya. Contohnya kepada nasabah yang dikenal, nasabah memerlukan informasi tentang produk tabungan *mudharabah*. *Customer service* hanya menjelaskan syarat umum dan saldo minimal saja, sedangkan akad *mudharabah* itu terdapat sistem bagi hasil namun *customer service* tidak menjelaskan berapa nisbahnya. Kondisi ini tentunya harus diperbaiki serta ditingkatkan dan dikembangkan menjadi lebih baik agar dalam melakukan pelayanan *customer service* pada BMT lebih maksimal.

E. Analisis/Pembahasan/Diskusi

Temuan-temuan penelitian memperlihatkan bahwa Berdasarkan observasi dari hasil wawancara dengan beberapa informan yang dianggap layak dan mampu memberikan penjelasan mengenai sistem koordinasi pada BMT Daarut Tauhiid yaitu direktur dan manajer operasional. Sistem koordinasi yang dilakukan BMT Daarut Tauhiid sudah baik, seperti:

1. Perintah atasan dilakukan sesuai mestinya oleh bawahan.
2. Tidak terjadi kekacauan, percekcoakan, dan kesamaan atau kekosongan pekerjaan.

3. Orang-orang dan pekerjaannya selaras serta terarah untuk pencapaian tujuan perusahaan.
4. Sarana dan prasarana dimanfaatkan dengan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan.
5. Sebagian besar semua tugas, kegiatan, dan pekerjaan tepat pada sasaran yang diinginkan.

Berdasarkan keterangan di atas bahwa BMT Daarut Tauhiid telah berhasil dalam pelaksanaan pekerjaan yang efisien dan efektif.

Adapun upaya peningkatan pelayananyang dilakukan BMT Daarut Tauhiid, yaitu pengembangan dan peningkatan akhlak atau etika yang baik untuk kemampuan emosional, sikap dan sifat-sifat kepribadian. Dengan memiliki etika yang baik maka pengelola akan lebih cenderung berperilaku etik tanpa paksaan atau dengan kesadaran sendiri. *Skill* dan motivasi yang baik Pelatihan atau training bertujuan untuk memperbaiki efektifitas kerja pengelola dalam mencapai hasil-hasil kerja yang telah ditetapkan, pelatihan atau *training* juga dimaksudkan untuk meningkatkan motivasi bekerja dan memperbaiki penguasaan ketrampilan-ketrampilan dan teknik-teknik pelaksanaan pekerjaan tertentu, terperinci dan rutin. Dan aspek ibadah atau spiritual ditingkatkan. Keunggulan bersaing yang terus berlanjut antar lembaga keuangan syariah (termasuk BMT) akan dapat diraih dengan cara mengelola serta membina sumber daya manusianya.

Dengan demikian koordinasi antar fungsi merupakan aspek penting yang harus diperhatikan. Selanjutnya, koordinasi antar fungsi tersebut memerlukan dukungan dan kepemimpinan dari para manajer agar tiap departemen dapat beroperasi dan berinteraksi dengan baik. Dalam mengembangkan koordinasi antar fungsi yang efektif, departemen dalam perusahaan harus sensitif dan responsif terhadap persepsi dan kebutuhan dari departemen yang lain.

Adapun dampak pelayanan *customer service* dapat dilihat dari jumlah nasabah, sebagai berikut:

Tahun	Jumlah Nasabah
2011	6989
2012	7353
2013	8290
2014	8840 (September)

Tabel 4.3
Jumlah Nasabah BMT Daarut Tauhiid

Adapun dampak pelayanan *customer service* dapat dilihat dari jumlah nasabah, sebagai berikut nasabah BMT Daarut Tauhiid pada tahun 2011 berjumlah 6989, pada tahun 2012 terjadi peningkatan nasabah berjumlah 7353. Tidak menutup kemungkinan pada tahun 2013 berjumlah 8290 nasabah, padahal pada tahun ini diberlakukan aturan baru yaitu menghapus rekening yang sudah tidak aktif dengan konfirmasi sebelumnya kepada nasabah yang bersangkutan, tapi tetap jumlah nasabah meningkat. Hal ini dikarenakan BMT Daarut Tauhiid menjaga dan berlaku preventif (mencegah agar tidak terjadi) terhadap kemungkinan adanya kerugian salah satu pihak yang melakukan transaksi, kerjasama atau perjanjian dalam bisnis, dengan tujuan yang hendak dicapai adalah terlaksananya pekerjaan yang efektif dan efisien. Sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan terbentuknya pusat perekonomian umat melalui kegiatan usaha

mencapai kesejahteraan hidup umat. Pada tahun 2014 terjadi peningkatan berjumlah 8840 nasabah (September).

Terkadang kurang optimalnya pelayanan *customer service* kepada nasabah tidak berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah yang merupakan dampak pelayanan *customer service*.

Berdasarkan keterangan di atas bahwa BMT Daarut Tauhiid telah berhasil dalam meningkatkan ekonomi umat dengan jumlah nasabah yang selalu meningkat. Dan dengan kondisi pelayanan *customer service* di atas tentunya harus diperbaiki serta ditingkatkan dan dikembangkan menjadi lebih baik, agar dalam pelayanan *customer service* kepada nasabah pada BMT Daarut Tauhiid lebih maksimal.

F. Kesimpulan

1. Sistem koordianasi BMT Daarut Tauhiid dengan koordinasi rutin setiap hari, koordinasi pada setiap minggu yang diawasi oleh manajer, setiap bulan dan setiap tahun yang telah disusun oleh BMT Daarut Tauhiid sebagai salah satu bentuk koordinasi yang khusus dan terarah dalam pelaksanaan kerja sesuai dengan prosedur kerja diimplementasikan secara optimal. Tipe koordinasi yang digunakan oleh BMT Daarut Tauhiid yaitu vertikal dan horisontal, serta prinsip dasar tauhid dan *at-ta'awun* sehingga tujuan dapat dicapai yaitu terlaksananya pekerjaan dengan efektif dan efisien.
2. Upaya peningkatan pelayanan *customer service* pada BMT Daarut Tauhiid sudah baik, diantaranya; pengembangan dan peningkatan akhlak atau etika untuk kemampuan emosional, sikap dan sifat-sifat kepribadian; *skill* dan motivasi yang baik; pelatihan atau *training* bertujuan untuk memperbaiki efektifitas kerja pengelola dalam mencapai hasil-hasil kerja yang telah ditetapkan, pelatihan atau *training* juga dimaksudkan untuk meningkatkan motivasi bekerja dan memperbaiki penguasaan ketrampilan-ketrampilan dan teknik-teknik pelaksanaan pekerjaan tertentu, terperinci dan rutin; dan aspek ibadah atau spiritual.
3. Sistem koordinasi rutin harian, mingguan, bulanan maupun tahunan yang dilaksanakan di BMT Daarut Tauhiid mendorong peningkatan pelayan *customer service* kepada nasabah.

G. Daftar Pustaka

- Kohli, Ajay K., and Bernard J. Jaworski, *Market Orientation: The Construct, Research Propositions, and Managerial Implications*”, *Journal of Marketing* 54 (April) : 1 – 18, 1990.
- Masri Singarimbun, dan Setevan Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3S, 1998.
- Pius A Partanto, *Kamus Ilmiah Populer*, Surabaya: Arloka, ttp.
- Ronny Kountur, *Metode Penelitian: Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, Jakarta: PPM, 2005, Cet III.
- Sondang P. Siagian, M.P.A, Ph.D., *Peranan Staf Dalam Manajemen*, tnp, ttp, 1978.