

**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 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 pelayanan *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