

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi ini perkembangan perekonomian begitu sangat pesat, para pelaku ekonomi baik dari pemerintah, masyarakat, bahkan dari pengusaha-pengusaha kalangan kecil semuanya membutuhkan dana yang besar untuk modal usahanya. Maka dalam pendanaan yang besar para pelaku ekonomi melakukan pinjam meminjam di lembaga keuangan. Seiringnya berjalannya waktu, pinjam meminjam tidak dilakukan di lembaga keuangan yang berbasis konvensional saja melainkan di lembaga keuangan yang berbasis syariah.

Lembaga keuangan syariah merupakan lembaga keuangan yang berbasis islam dengan berpedoman Al-Qur'an dan As-sunnah. Hukum yang melandasi prosedur transaksinya sepenuhnya untuk kemaslahatan masyarakat sehingga semua pihak tidak ada yang dirugikan.

BMT merupakan lembaga keuangan syariah yang bertujuan untuk meningkatkan dan menumbuhkan kegiatan perekonomian dan mendorong menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan perekonomian. Terdapat beberapa produk yang dimiliki oleh BMT NUKAS cabang Wado, namun BMT lebih senang dan lebih mengunggulkan produk dengan akad pembiayaan *murabahah* karena akad ini lebih memberi kepastian terhadap tingkat pengembalian dan BMT belum begitu berani untuk menanggung resiko jika menggunakan akad *mudharabah*.¹

Produk Pembiayaan Akad Murabahah pada Lembaga keuangan syariah bertujuan untuk memberikan pembiayaan jangka pendek kepada klien untuk membeli barang walaupun klien tersebut tidak memiliki uang tunai yang cukup untuk membayar. Pembiayaan Akad Murabahah menurut Fatwa DSN MUI NO.04/DSN-MUI/IV/2000, adalah menjual sesuatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai laba.

Pembiayaan Akad Murabahah merupakan jual beli secara angsuran dengan menggunakan prinsip syariah. Nasabah yang

¹ Trimulato, "Pengembangan Produk Bank Syariah Melalui Investasi Mudharabah Dengan Bagi Hasil Yang Pasti", *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, Vol.15, No.2 (Agustus, 2015), 75-76.

menggunakan produk jual beli ini bisa disebut dengan konsumen (pembeli) sedangkan Bank Syariah adalah Penjual. Eksistensi produk ini tentu tidak terlepas dari peran internal dan eksternal. Peran internal adalah pelaku perbankan (Pegawai BTM NUKAS) yang menjalankan produk ini dengan tetap berpegang teguh dengan nilai syariat dan selalu berusaha berinovasi mengikuti arus jaman yang semakin maju. Implikasinya adalah peran eksternal (konsumen) memilih menggunakan produk ini sebagai media memenuhi kebutuhan akan suatu barang. Faktor kepuasan inilah yang menjadikan nasabah kembali mempercayakan pembiayaannya pada produk ini.²

Brown yang juga mendefinisikan kepuasan konsumen adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa. Pelanggan atau konsumen apabila dirinya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan atau pengguna jasa tersebut akan menceritakan kepuasan layanan tersebut kepada calon pelanggan lain. Akan tetapi apabila pelanggan tersebut tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan tersebut juga akan menceritakan pengalaman mengecewakan. Apabila mengecewakan pelanggan itu akan memperburuk citra dan eksistensi perusahaan.³

BMT NUKAS cabang Wado Kecamatan Kedungtuban Kabupaten Blora adalah salah satu lembaga keuangan syariah yang memberikan pembiayaan Akad *Murabahah*. BMT ini berlokasi di Desa Wado Kecamatan Kedungtuban Kabupaten Blora dan dibawah naungan pusat BMT NUKAS Padangan Bojonegoro. Meskipun tergolong baru tapi BMT NUKAS cabang Desa Wado Kecamatan Kedungtuban Kabupaten Blora ini sangat tidaklah sedikit anggotanya. Banyak masyarakat yang menabung maupun mendapatkan pembiayaan pada BMT NUKAS Cabang Wado ini, khususnya pembiayaan *murabahah*. Hal ini bisa dilihat dari tabel peningkatan jumlah anggota pada BMT NUKAS cabang Wado pada tiga tahun terakhir Dimana masyarakat lebih memilih pembiayaan *murabahah* dibanding dengan pembiayaan lainnya yang didalam BMT NUKAS Cabang Wado.

² Enneng Nisa Alfiani Safitri “*pengaruh tingkat margin dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah di bprs metro*” *Finansia* Vol.2 No.2.(2019): 45.

³ Heni Rohaeni dan Nisa Marwa “*Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan*” *Jurnal Ecodemia* Vol. 2 No. 2 September 2018: 313.

Tabel 1.1
Jumlah Penambahan Anggota BMT NUKAS Cabang Desa
Wadoyang mendapatkan pembiayaan

NO	PEMBIAYAN	2020	2021	2022*
1	<i>Murabahah</i>	50	70	100
2	<i>Mudharabah</i>	30	45	60
3	<i>Rahn</i>	40	60	80
	TOTAL	120	175	240

* Posisi dalam bulan Juni 2022

Dilihat dari tabel di atas bahwa jumlah penambahan pembiayaan di BMT NUKAS cabang Wado mengalami peningkatan setiap tahunnya. Dimulai dari tahun 2020 yang jumlah penambahan sebanyak 120 anggota dan pada tahun 2021 jumlah penambahan anggota sebanyak 175 orang. Sampai saat ini tepat pada bulan Juni 2022 jumlah penambahan anggota dalam BMT NUKAS meningkat sebanyak 240 anggota. Anggota BMT NUKAS cabang Desa Wado lebih memilih pembiayaan *murabahah* dibanding dengan pembiayaan lainnya yang didalam BMT NUKAS Cabang Wado. Hal ini dikarenakan setiap anggota memiliki alasan tertentu untuk memilih pembiayaan *murabahah* ini. Dan selama berdirinya BMT NUKAS Cabang Wado, kecamatan Kedungtuban, Kabupaten Blora yang melakukan pembiayaan *murabahah* sebanyak 400 anggota.

Kepercayaan nasabah selama ini terhadap pembiayaan *Murabahah* pada BMT NUKAS Cabang Wado sudah menjadi ciri khas tersendiri, yang mana pembiayaan *Murabahah* diperuntukkan bagi nasabah produktif dengan pemberian nominal dari mulai Rp.500.000 sampai Rp.10.000.000 dengan jangka waktu minimal 5 bulan. Pembiayaan *murabahah* ini diberikan kepada anggota dari sektor usaha kecil.

Semakin banyaknya lembaga keuangan syariah akan semakin ketat persaingan bisnis, maka BMT NUKAS cabang Wado harus memiliki upaya untuk menarik konsumen. Dengan kualitas pelayanan jasa yang bermutu dalam menciptakan kepuasan nasabah, banyak pelayanan yang kurang memuaskan yang diakibatkan kurangnya sasaran dari nasabah. Hal ini menyebabkan

suatu perusahaan kehilangan nasabahnya.⁴ Jumlah pelanggan sangat besar pengaruhnya terhadap perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, karena dalam perusahaan jasa pelanggan merupakan sumber pemasukan. Semakin banyak pelanggan maka akan semakin besar pemasukan yang didapat. Pelayanan jasa yang baik dalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi anggotanya.⁵

BMT NUKAS cabang Wado juga harus memperhatikan perusahaan yang memiliki kualitas produk yang sangat inovatif. Maka dari itu kualitas produk juga menjadi pusat perhatian sehingga bisa menyesuaikan dengan tujuan dan kebutuhan anggota. Banyak produk yang ditawarkan tidak memuaskan masyarakat sehingga anggota kecewa dengan kualitas produk yang ditawarkan pada perusahaan yang mengakibatkan anggota tidak peduli apa yang ditawarkan pada perusahaan tersebut. Kualitas produk yang baik akan menciptakan kesesuaian dengan tujuan dan kebutuhan anggota⁶.

Adapun produk yang terdapat dalam BMT NUKAS cabang Wado sebagai lembaga yang menyediakan dana untuk melakukan pembiayaan yang diajukan oleh nasabah diantaranya, pembiayaan *Murabahah, Mudlârabah, Musyarakah, Qordhul Hasan dan As-Salam*. Produk pembiayaan yang ditawarkan BMT NUKAS cabang Wado lebih diarahkan pada pembiayaan usaha kecil hingga menengah dan teknis operasionalnya berpedoman pada fatwa-fatwa DSN-MUI tentang produk-produk keuangan syari'ah.

Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota dalam pembiayaan *murabahah*, adalah semakin baik tingkat kualitas pelayanan suatu perusahaan jasa, maka semakin tinggi juga nasabah terhadap suatu pembiayaan *murabahah*. Sedangkan hubungan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah dalam pembiayaan *murabahah*, adalah semakin mudah kualitas produk yang ditawarkan dan sesuai dengan tujuan dan kebutuhan anggota

⁴Philip Kotler dan Gary Armstrong, *prinsip-prinsip pemasaran*, (Jakarta: Erlangga 2006), 87.

⁵Adiwarman Karim, *Bank Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 78.

⁶Adiwarman Karim, *Bank Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada 2008), 80.

maka akan semakin banyak pula anggota yang akan mengajukan pada pembiayaan tersebut.⁷

Penelitian ini juga didukung dengan adanya perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya (*research gap*) mengenai kualitas pelayanan, dimana terdapat perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Moch, Zaenal Azis Muchtarom (2019) dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk *murabahah*, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Baitul Maal Wat Tamwil Nurul Ummah Ngasem Bojonegoro” menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Ngasem Bojonegoro dan hipotesis penelitian telah teruji. Sedangkan Kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Ngasem Bojonegoro dan hasil hipotesis penelitian telah teruji.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mohamad Ghozali (2021) dalam jurnal yang berjudul “Faktor Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Margin Terhadap Minat Nasabah Pembiayaan *Murabahah* Di Bank Syariah” menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah pembiayaan *murabahah* di BJB Syariah KCP Arjawinangun. Sedangkan kualitas produk tidak berpengaruh dan signifikan terhadap minat nasabah pembiayaan *murabahah* di BJB syariah KCP Arjawinangun.

Kepuasan nasabah merupakan inti dari pencapaian profit dalam jangka panjang. Kepuasan pelanggan didasarkan pada upaya meniadakan atau setidaknya mengurangi kesenjangan. Berdasarkan penelitian sebelumnya terdapat Ketidakkonsisten hasil tersebut. Peneliti tertarik untuk membahas lebih lanjut dan mengangkat permasalahan guna untuk menguatkan dalam penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Pada Pembiayaan *Murabahah* (Studi Kasus BMT NUKAS Cabang Wado Kecamatan Kedungtuban Kabupaten Blora)”**

⁷J.P.G.Sianipar. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. (Jakarta: lembaga administrasi Negara 2008), 8.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam pembiayaan *murabahah* pada BMT NUKAS cabang Desa wado Kecamatan Kedungtuban Kabupaten Blora?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota dalam pembiayaan *murabahah* pada BMT NUKAS cabang Desa wado kecamatan Kedungtuban Kabupaten Blora ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan akan dilaksanakan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota dalam pembiayaan *murabahah* pada BMT NUKAS cabang Desa Wado kecamatan Kedungtuban Kabupaten Blora.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota dalam pembiayaan *murabahah* pada BMT NUKAS Cabang Wado Kecamatan Kedungtuban Kabupaten Blora.

D. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan memberi manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang koperasi jasa keuangan syariah serta mampu dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam kepuasan anggota pada pembiayaan *murabahah*.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan dan media untuk menerapkan ilmu yang didapatkan penulis di bangku kuliah untuk langsung terjun ke lembaga keuangan syariah ataupun ke masyarakat.
 - b. Bagi lembaga keuangan (BMT)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi BMT NUKAS cabang Desa Wado Kecamatan Kedungtuban kedungtuban Blora untuk meningkatkan kualitas pelayanan

sehingga anggota memperoleh kepuasan terhadap kualitas yang diberikan oleh pihak BMT.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan kemudahan dalam penelitian dan penulisan, maka penulis menyajikan kerangka dalam penyusunan skripsi diantaranya:

1. Bagian Awal

Bagian ini terletak di bagianpaling awal sebelum bab 1. Di dalam bagian awal berisikan halaman judul, surat persetujuan pembimbing skripsi, surat pengesahan munaqosyah, surat pernyataan keaslian skripsi, abstrak, motto, persembahan, pedoman transliterasi arab-latin, kata pengantar, daftar isi, daftar singkatan, daftar tabel dan daftar gambar.

2. Bagian Isi

Bagian isi merupakan bagian inti di dalam penyusunan skripsi dan terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai Pendahuluan yang antaranya berisi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai Landasan Teori yang diantaranya berisikan Teori-teori yang berkaitan dengan judul, Penelitian Terdahulu, Kerangka Berpikir dan Hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai Metode Penelitian yang diantaranya berisi tentang Jenis dan Pendekatan, *Setting* Penelitian, Populasi dan Sampel, Desain dan Definisi Operasional Variabel, Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen, Teknik Pengumpulan Data dan Teknis Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai Hasil Penelitian dan Pembahasan penelitian yang memuat gambaran objek penelitian, uji coba sampel non populasi, analisis data, uji validitas dan reliabilitas instrument, uji asumsi klasik, uji statistic dan dilanjutkan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas mengenai penelitian yang berisi tentang penutup dan saran.

Kesimpulan diberikan sebagai jawaban dari rumusan masalah, sedangkan saran diberikan sebagai bahan masukan untuk BMT, dan menjadikan BMT atau lembaga keuangan lainnya berkembang yang khususnya BMT NUKAS cabang Wado Kecamatan Kedungtuban Kabupaten Blora.

3. Bagian Akhir

Bagian akhir merupakan bagian setelah bab satu sampai lima yaitu berisikan daftar pustaka, lampiran dan daftar riwayat hidup penulis.

