

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu hal Lembaga Keuangan Mikro yang dapat membantu masyarakat untuk mencapai keadaan ekonomi yang lebih baik terutama dalam masyarakat Islam adalah Baitul Maal Wattamwil (BMT) lembaga keuangan mikro syariah ini hanya dapat ditemukan di Indonesia. Lembaga keuangan ini tidak hanya berfokus terhadap hal profit saja namun, lembaga ini juga dalam non-profit. Lembaga membantu untuk perkembangan masyarakat ekonomi rendah dengan memberikan biaya modal, tambahan modal usaha, dengan adanya kerjasama dan hubungan usaha.¹

Mempunyai peran untuk membantu perekonomian masyarakat BMT turut serta menyuntikkan dana untuk masyarakat yang membutuhkan modal atau untuk membantu mendanai usaha-usaha yang produktif sehingga akan meningkatkan kualitas masyarakat dan mendorong perekonomian yang ada.² Agar menarik masyarakat untuk datang ke BMT agar mendapatkan pelayanan yang lebih mudah dibandingkan ke bank maka BMT haruslah juga memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat agar mereka tidak ragu untuk datang ke BMT sehingga perekonomian terdorong dengan baik, terutama bagi masyarakat Islam yang berpenghasilan rendah dan ingin memulai bisnis atau memajukan usahanya. BMT haruslah menyediakan pelayanan yang sesuai dengan syariah sehingga masyarakat tidak perlu takut akan adanya riba atau penindasan seperti yang terjadi apabila mereka meminjam kepada rentenir. Karyawan haruslah memberikan perlakuan yang adil dan juga saling menghormati satu sama lain sehingga akan menciptakan hubungan kemitraan yang baik dan saling percaya satu sama lain.³

¹ Alvien Nur Amalia, "The Conditions Of Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt) In Indonesia: A Literature Review" 19, no. 1 (2022): 1–2.

² DR. Abdul Aziz., M.Ag, *Peran Koperasi Syariah dan Kinerja Menyalurkan pembiayaan Produktif Implikasinya pada Sektor Perdagangan Usaha Kecil Tahun 2014 (survei BMT-BMT Kota dan Kabupaten Bogor)*, pertama, vol. 1, 1 (Cirebon: Nurjati Press Cirebon, 2015), 38, <https://en.zlibrary-id.se/book/11844040/a2df03/peran-koperasi-syariah-dan-kinerjanya-menyalurkan-pembiayaan-produktif-implikasinya-pada-sektor-perd.html>.

³ DR. Abdul Aziz., M.Ag, *Peran Koperasi Syariah dan Kinerja Menyalurkan pembiayaan Produktif Implikasinya pada Sektor Perdagangan Usaha Kecil Tahun 2014 (survei BMT-BMT Kota dan Kabupaten Bogor)*, pertama, vol. 1, 1 (Cirebon: Nurjati Press Cirebon, 2015), 40-41, <https://en.zlibrary-id.se/book/11844040/a2df03/peran-koperasi-syariah-dan-kinerjanya-menyalurkan-pembiayaan-produktif-implikasinya-pada-sektor-perd.html>.

Sebagai manusia tidak menutup kemungkinan bahwa terdapat keinginan agar diperlakukan secara baik oleh orang lain sehingga akan menimbulkan kesan yang baik terhadap orang lain, maka dari itulah sebagai lembaga yang juga menjalankan prinsip syariah BMT harus melayani anggotanya dengan baik dan mengesampingkan kepentingan pribadi terlebih dahulu dan bekerja secara profesional agar anggota juga merasakan perasaan senang saat datang ke BMT. Selain itu pula karyawan haruslah melindungi data anggota dengan baik dan juga menjamin kerahasiaannya karena hal ini terkait dengan keamanan anggota. Pihak BMT tidak boleh menggunakan dana anggota untuk tindakan menjuru terhadap kemewahan pribadi atau hanya untuk kesenangan pribadi semata.⁴

Kepuasan anggota merupakan salah satu langkah atau cara yang penting menjaga citra perusahaan dan keberhasilan BMT sehingga nantinya bmt akan dapat menjaga anggota tetap puas, loyal dan terus melakukan transaksi terhadap BMT Lima Satu. Meja kepuasan anggota ini dapat dilakukan dengan menjaga kualitas pelayanan, SDM dari BMT, proses pelayanan, bukti fisik, dan persepsi anggota terhadap BMT Lima satu.⁵ Menjaga kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menjaga kemampuan BMT Lima satu dalam memberikan pelayanan yang sesuai, menjaga ketanggapan dalam pelayanan, menjaga keterjaminan dengan mengetahui produk dari BMT, memiliki kepedulian, berpakaian rapi dan bersih setiap saat. Anggota BMT tentunya selalu mengharapkan bahwa akan mendapatkan kualitas pelayanan yang prima sehingga akan menimbulkan kenyamanan dan kepuasan, namun masih banyak anggota BMT merasakan pelayanan yang kurang prima dari pihak BMT.⁶

Menjaga pegawai agar selalu menjalankan komunikasi yang baik, menjaga kesopanan, menjaga pelayanan yang sesuai kepada

syariah-dan-kinerjanya-menyalurkan-pembiayaan-produktif-implikasinya-pada-sektor-perd.html..

⁴ DR. Abdul Aziz., M.Ag, *Peran Koperasi Syariah dan Kinerja Menyalurkan pembiayaan Produktif Implikasinya pada Sektor Perdagangan Usaha Kecil Tahun 2014 (survei BMT-BMT Kota dan Kabupaten Bogor)*, pertama, vol. 1, 1 (Cirebon: Nurjati Press Cirebon, 2015), 43, <https://en.zlibrary-id.se/book/11844040/a2df03/peran-koperasi-syariah-dan-kinerjanya-menyalurkan-pembiayaan-produktif-implikasinya-pada-sektor-perd.html..>

⁵ Ayif Fathurrahman dan Panji Wahyu Utomo, “Analisis Determinan Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia” 7, no. 1 (2023): 53.

⁶ Shofie Naqiya, “Strategi Pemasaran Dalam Upaya Mendapatkan Nasabah Di Bmt Amanah Usaha Mulia Magelang” (Semarang, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2017), 6, <https://Eprints.Walisongo.Ac.Id/Id/Eprint/7393/>.

anggota, memiliki kompetensi dalam bidangnya masing-masing untuk menjaga kepuasan anggota.⁷ Lalu dengan BMT mempunyai proses pelayanan yang baik, prosedur pelayanan, dan ketelitian dalam memberikan pelayanan maka hal tersebut akan dapat menjaga kepuasan anggota. Menjaga SDM dan proses pelayanan tentunya akan membuat meningkatnya harapan anggota akan diberinya pegawai yang baik dalam melayani dan proses yang cepat dan akurat dalam pelayanan, tetapi masih banyak pula anggota atau terjadinya kualitas SDM yang tidak sesuai dengan harapan anggota dan proses pelayanan yang masih memakan waktu yang lama.⁸

Physical evidence atau bisa dikatakan bukti fisik pada BMT haruslah terjaga bagaimana lingkungan sekitar atau kebersihan lingkungan, fasilitas tambahan yang membuat kenyamanan, dan kebersihan BMT untuk terus terjaga agar kepuasan anggota meningkat karena anggota BMT tentunya ingin merasakan lingkungan tempat dimana mereka berada nyaman untuk ditempati sehingga nantinya akan menimbulkan persepsi yang baik dari anggota terhadap BMT Lima Satu dan meningkatnya kepuasan anggota sehingga akan menimbulkan kelayakan dan anggota akan terus bertransaksi di BMT Lima Satu.⁹

Pentingnya memperhatikan harapan dan persepsi anggota adalah yang dapat meningkatkan kepuasan anggota karena anggota akan selalu memiliki perhatian ketika mereka dilayani atau bagaimana tempat mereka dilayani ketika mereka datang dengan sambutan yang ramah dan tempat yang bersih tentunya anggota akan merasa senang dan juga tidak jenuh.

Lima variabel tersebut haruslah terpenuhi dengan baik agar anggota merasa puas akan layanan yang diberikan. Ketika perusahaan melayani dengan sepenuh hati dan bersikap ramah kepada anggota akan menimbulkan persepsi senang dalam diri anggota, begitu pula dengan kecepatan pelayanan dalam melayani contohnya ketika anggota ingin menarik uang mereka front liner dapat membantu anggota dalam menangani hal tersebut dengan

⁷ dr. Hj. Nunung Ayu Sofiati (Efi), S.Pd., Mm, "Pengaruh People, Process Dan Physical Evidence Terhadap Tingkat Keputusan Menjadi Nasabah Bni Taplus Pada Bni Cabang Dago Bandung," t.t., 7.

⁸ serli Anisa, "Hubungan People, Process Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen Al-Garage Coffee Pulo Gadung" (Jakarta, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta, 2019), <http://repository.stei.ac.id/6556/>.

⁹ Muhammad Wadud, "Bauran Pemasaran Jasa (3 Ps : People, Process & Physical Evidence) Bagi Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini* 8, no. 1 (6 Januari 2018): 21–29, <https://doi.org/10.36982/jiegmk.v8i1.295>.

ramah dan sopan serta berusaha agar anggota tidak jenuh dalam menunggu ketika sedang proses melayani.¹⁰ *Front liner* dapat membantu dengan menunjukkan apa saja yang perlu disiapkan dan membantu prosedur pengisian formulir bagi anggota koperasi untuk pencairan uang mereka.

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji lebih lanjut mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan, proses, *people*, *physical evidence*, dan persepsi terhadap kepuasan anggota antara realita dan harapan anggota terhadap BMT Lima Satu. Belum banyak penelitian yang menggabungkan pengaruh kualitas pelayanan, *people*, *process*, *physical evidence*, dan persepsi akan kepuasan anggota sehingga penelitian ini tentunya masih menarik untuk diteliti agar nantinya dapat menemukan hasil terbaru mengenai variabel tersebut.¹¹

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti ingin mengkajinya lebih lanjut tentang hal yang apa saja yang memengaruhi kepuasan anggota BMT, oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, 3P (*People, Process, Physical Evidence*) dan Persepsi Anggota BMT terhadap Tingkat Kepuasan para Anggota (Studi Kasus BMT Lima Satu Jepara)”.

B. Rumusan Masalah

Berlandaskan penjelasan latar belakang yang dikemukakan sebelumnya maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas pelayanan BMT Lima Satu dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah?
2. Apakah *people* BMT Lima Satu dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah?
3. Apakah *process* pelayanan BMT Lima Satu dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah?
4. Apakah *physical evidence* yang terdapat di BMT Lima Satu dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah?
5. Apakah persepsi nasabah BMT Lima Satu dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah?

¹⁰ Elia Septia, Muhammad Iqbal Fasa, dan Suharto Suharto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah,” *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis dan Teknologi (AMBITEK)* 3, no. 1 (1 Februari 2023): 53–62, <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>.

¹¹ Ayif Fathurrahman dan Panji Wahyu Utomo, “Analisis Determinan Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia” 7, no. 1 (2023): 53.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan BMT Lima Satu terhadap tingkat kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui pengaruh *people* pelayanan BMT Lima Satu terhadap tingkat kepuasan nasabah.
3. Untuk mengetahui pengaruh *process* pelayanan BMT Lima Satu terhadap tingkat kepuasan nasabah.
4. Untuk mengetahui pengaruh *physical evidence* BMT Lima Satu terhadap tingkat kepuasan nasabah.
5. Untuk mengetahui pengaruh persepsi nasabah BMT Lima Satu terhadap tingkat kepuasan nasabah.

D. Manfaat Penelitian

Adanya hasil dari penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang berbeda:

1. Manfaat praktis
 - a. Bagi perusahaan
BMT Lima satu dapat dijadikan salah satu pertimbangan, saran, dan acuan mengenai tingkat kepuasan nasabah.
 - b. Bagi peneliti
Membantu untuk menyelesaikan tugas akhir, memberikan khasanah yang bermanfaat dan menambah ilmu mengenai kualitas layanan, 3P, dan persepsi nasabah.
 - c. Bagi akademisi
Dapat memberikan saran dan referensi mengenai mengenai kualitas layanan, 3P, dan persepsi nasabah yang mempengaruhi kepuasan nasabah.
 - d. Bagi masyarakat umum atau nasabah
Dapat mengetahui mengenai pelayanan yang perlu diberikan perusahaan sehingga merasa yakin akan perusahaan.
2. Manfaat teoritis
Dapat memberikan saran referensi untuk penelitian yang ingin mengkaji hal yang sama dengan kualitas layanan, 3P, dan persepsi nasabah.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dibuat untuk menjelaskan mengenai isi proposal yang dibuat ini, oleh karena itu peneliti akan menguraikan isi dari hal tersebut:

- BAB I : PENDAHULUAN**
Memuat latar belakang masalah yang mendasari penelitian, tujuan penulisan dibuat, manfaat penulisan dan berisi gambaran penelitian yang dibuat.
- BAB II : LANDASAN TEORI**
Memuat kajian pustaka dan teori yang dibuat untuk penelitian, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu dan hipotesis penelitian.
- BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**
Memuat jenis dan pendekatan penelitian, *setting* penelitian, populasi dan sampel penelitian, desain dan definisi operasional variabel, uji validitas dan reabilitas instrumen, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data.
- BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**
Memuat hasil dari penelitian yang terdiri dari gambaran objek penelitian, analisis data yang digunakan peneliti, lalu berisi pembahasan hasil dari penelitian peneliti.
- BAB V : PENUTUP**
Memuat kesimpulan penelitian dan juga saran yang bisa dipergunakan untuk rujukan perkembangan penelitian untuk penelitian dibidang yang sama.