

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan industri lembaga keuangan syariah mengalami kemajuan yang sangat pesat beberapa tahun terakhir, sebagai akibat dari kemajuan teknologi dan berbagai paket kebijakan deregulasi. Implementasi dari berbagai paket kebijakan deregulasi tersebut adalah berkembangnya industri lembaga keuangan syariah, tidak hanya ditandai dengan beberapa kantor cabang yang dibuka, tetapi muncul pula produk-produk baru, dengan segala macam atribut yang dimiliki. Tingginya tingkat persaingan dunia lembaga keuangan syariah di Indonesia ini¹, maka diperlukan peningkatan kualitas atau mutu pelayanan yang lebih berorientasi pada kepuasan anggota, artinya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan berevaluasi pada kacamata anggota. Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampainnya setidaknya sama yang diinginkan dan diharapkan oleh anggota.²

Pada saat ini persaingan dalam dunia BMT tidak lagi bertumpu pada produk tetapi lebih bertumpu pada pelayanan. Hal tersebut dikarenakan banyaknya usaha lembaga keuangan baik yang konvensional maupun yang syariah, mampu mengemas jasa mereka sedemikian rupa untuk menarik konsumennya. Bahkan pelayanan yang diberikan tidak hanya terbatas pada fungsi awal BMT sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang berfungsi untuk menyimpan dan meminjamkan uang.

Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa sebuah usaha BMT haruslah mampu memberikan sebuah pelayanan yang dapat meningkatkan

¹ Suparnowo , *Analisis Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Bank Mandiri (Persero). Tbk*, Blitar, Jurnal Manajemen Gajayana. Vol.6, No.2, November 2009, hlm.173-185.

² Siti Munfaqiroh, *Atribut SERVQUAL untuk Menilai Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (Study pada Pengguna Jasa Rumah Sakit Bersalin di Sidoarjo)*, ARTHAVIDYA, Tahun 8, Nomor 1, Februari 2007, hlm.119-120.

kepuasan anggotanya. Pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan anggotanya tersebut dapat dijadikan sebagai sebuah keunggulan dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya sehingga BMT mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat.³

Kualitas pelayanan merupakan suatu esensi yang penting bagi kelangsungan hidup suatu badan usaha. Baitul Maal wat Tamwil (BMT) merupakan sebuah lembaga keuangan mikro syariah yang visinya adalah menjadi bagian dari kegiatan-kegiatan *Maal* (harta sosial) yang orientasinya kepada kegiatan sosial, baik produktif maupun konsumtif (penghimpunan dan pemberdayaan ZIS—Zakat, Infaq, Shadaqah), dimana mayoritas orang di Indonesia memilih BMT untuk melakukan transaksi berdasarkan pelayanan yang diberikan, sehingga BMT harus memberikan pelayanan yang baik untuk dapat memberikan kepuasan kepada anggota.

Kepuasan anggota merupakan salah satu rahasia keberhasilan suatu BMT. Sekalipun demikian, masih banyak orang yang dengan sengaja atau tidak sengaja melupakan hal itu. Banyak kegagalan lembaga keuangan terjadi karena nasabah dikecewakan sehingga mereka mencari alternatif ke produk sejenis lainnya. Pendekatan berdasarkan kepentingan pelanggan (*customer oriented*) sebaiknya dilakukan secara lebih sistematis dan efektif.

kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang pelanggan setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk atau harapan-harapannya.⁴ Menurut Wilkie kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.⁵ Dari definisi tersebut dapat di tarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

³ Rio bagus Pangestu, *Analisis Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (PERSERO) Tbk. Cabang Tanjungpinang*, hlm.3-4.

⁴ Eka Rahayu Ningsih, *Manajemen Pemasaran*, DIPA STAIN KUDUS, Kudus, 2008, hlm. 25-26.

⁵ Tjiptono, Chandra, *Service Quality and Satisfaction*, Yogyakarta, Penertbit Andi, 2005, hlm. 102.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan maka akan terjadilah interaksi antara pelanggan dengan perusahaan.⁶ Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.⁷

Pada dasarnya semakin tinggi tingkat persaingan yang terjadi, maka semakin banyak pula pilihan bagi konsumen untuk dapat memilih pelayanan yang sesuai dengan harapannya, dan sebagai konsekuensi dari perubahan tersebut pelanggan menjadi lebih pintar dan teliti menghadapi setiap pelayanan yang ditawarkan. Perusahaan harus secara cermat memperhatikan pola perilaku konsumen yang semakin dinamis dan perusahaan juga harus selalu mencari informasi mengenai apa yang diharapkan konsumen dari suatu pelayanan. Hal ini bertujuan agar perusahaan dapat selalu menciptakan pelayanan yang sesuai dengan keinginan calon konsumen.⁸

Berkembangnya BMT semakin pesat merupakan dampak dari pertumbuhan ekonomi masyarakat sehingga terjadi persaingan yang sangat ketat dalam dunia lembaga keuangan. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut BMT untuk dapat mempertahankan maupun menarik anggota sebanyak mungkin. Berbagai pendekatan dilakukan BMT untuk memperebutkan calon anggota baik melalui peningkatan sarana-prasarana, produk dengan berbagai fasilitas dan kemudahan yang bertujuan menarik

⁶ Bimo Walgito, *Psikologi Sosial*, Edisi Revisi, Andi Offset, Yogyakarta, 2003, hlm.57.

⁷ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Penerbit Andi, 1996, hlm.96.

⁸ Rian Pramono, “*Analisis Pengaruh Harga Kompetitif, Desain Produk, Dan Layanan Purna Jual Terhadap Minat Beli Konsumen Sepeda Motor Yamaha*”, 2012, hlm. 2.

minat calon anggota untuk menggunakan jasa BMT tersebut, selain itu kualitas pelayanan juga diutamakan demi kepuasan anggota.⁹

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Miftah Farid yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Di Kota Medan diperoleh data bahwa faktor pelayanan yang paling dominan berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan nasabah adalah penampilan karyawan, kesediaan karyawan memberikan penjelasan, keramahan karyawan, perlakuan karyawan selama bertransaksi, perhatian karyawan terhadap komplain nasabah, pelayanan sopan dan santun, image bank syariah. Adanya atribut yang dianggap berlebihan juga seperti halnya image bank syariah di masyarakat, memahami keinginan nasabah, pelayanan yang terlalu cepat saat bertransaksi.¹⁰

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Nazir yang berjudul Analisis Kepuasan masyarakat Mengenai pelayanan Publik Di Sistem Adminitrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) kota Samarinda diperoleh data bahwa faktor pelayanan yang paling dominan berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan nasabah adalah kurangnya sensitivitas pegawai dalam memberikan perhatian kepada masyarakat didalam pengurusan pajak kendaraan seperti masyarakat tidak disambut dengan senyum dan sapa'an yang ramah sehingga tidak adanya proses komunikasi atau kejelasan informasi dan pesan yang akan disampaikan oleh pegawai kepada masyarakat. Faktor pendukung dari analisis tersebut adalah memberikan fasilitas diantaranya seperti menyediakan fasilitas pembelajaran kepada pegawai mengenai etika pelayanan publik yang baik yang ditujukan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat, menyediakan beberapa kantor pengurusan pelayanan pajak kendaraan yang telah dibuka di beberapa titik khususnya di kota Samarinda, menyediakan kotak saran dan IKM (indeks kepuasan masyarakat), dengan tujuan agar masyarakat dapat menilai

⁹ Ayu Nurtika Dewi, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Untuk Menabung", hlm. 1.

¹⁰ Miftah Farid. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Terhadap Kualitas Pelayanan Pada bank Syariah Di Kota Medan, Jurnal ekonomi dan Keuangan Vol.1 No.11.

bagaimana pelayanan yang diberikan oleh kantor samsat kota Samarinda. Adapun faktor-faktor penghambat diantaranya keengganan masyarakat dalam menilai pelayanan yang diberikan oleh kantor samsat kota Samarinda sehingga proses penerapan pelayanan yang ingin dicapai pun berjalan lambat.¹¹

BMT As-Salam Demak merupakan Lembaga Keuangan Mikro Syariah yang bergerak di sektor jasa menawarkan janji-janji pada anggota dengan jalan memberikan pelayanan yang berkualitas yang nantinya akan menciptakan suatu kepuasan bagi anggotanya. Pelayanan yang diberikan kepada anggota BMT As-Salam melalui produk-produk yang ada di BMT As-Salam meliputi: simpanan Tarissa, simpanan Assiba, pembiayaan Al-Qard, pembiayaan Mudharabah, pembiayaan Murabahah dan pembiayaan Sanitasi.

Berdasarkan hasil pengamatan sementara yang telah dilakukan oleh peneliti di BMT As-Salam Demak terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan anggota. Masalah yang ditemui yaitu saat calon anggota ingin mengajukan diri menjadi anggota di BMT As-Salam masih banyak yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Dapat ditunjukkan dari masih banyaknya calon anggota yang belum lengkap membawa persyaratan dalam pengajuan menjadi anggota. Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak BMT As-salam mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Secara tidak langsung masalah tersebut akan menghambat proses dalam pengajuan menjadi anggota BMT As-Salam. Sehingga akan berpengaruh pada lamanya pembuatan kartu anggota dan akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh calon anggota.

Permasalahan lain di BMT As-Salam, yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Kurang memadainya tempat menunggu untuk

¹¹ Muhammad Nazir, *Analisis Kepuasan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik Di Sistem administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Samarinda*, eJournal Ilmu Komunikasi, ISSN 0000-0000, 2015.

anggota yang akan melakukan pelayanan. Jumlah kursi yang tersedia cuma kursi panjang yang dapat memuat 2 orang sedangkan pada kenyataan pengunjung yang melaksanakan pelayanan secara bersamaan mencapai 10 orang lebih. Sehingga pada akhirnya tidak sedikit anggota yang kelelahan berdiri menunggu giliran dilayani oleh pihak karyawan BMT As-Salam. Ruang pelayanan yang di dalamnya terdapat 3 orang karyawan dan meja pelayanan disertai dengan 2 komputer dan kondisi ruang pelayanan yang sempit sehingga meja pelayanan berdekatan dengan ruang tunggu.

Berdasarkan kendala-kendala di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola BMT As-Salam belum bisa dikatakan optimal. Dengan demikian peneliti ingin melakukan penelitian secara mendalam di BMT As-Salam Demak mengenai Pelayanannya dalam meningkatkan kepuasan Anggota BMT As-Salam Demak

Dalam penelitian ini yang dijadikan objek penelitian adalah pengelola BMT As-Salam yaitu manajer dan karyawan yang memberikan pelayanan, dan anggota BMT As-Salam yang menerima pelayanan dalam segi untuk meningkatkan kepuasan anggota.

Berdasarkan uraian diatas mendorong penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul *"Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota BMT As-Salam Demak"*

B. Fokus Penelitian

Batasan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus.¹² Sesuai dengan judul yang peneliti ambil dalam penelitian ini, maka penelitian ini hanya terfokus pada Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota BMT As-Salam Demak. Dalam hal ini yang menjadi objek penelitian adalah pengelola BMT As-Salam yaitu manajer dan karyawan yang memberikan pelayanan, beserta anggota BMT As-Salam Demak.

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, Alfabeta, Bandung, 2006, hlm.285

C. Penegasan Istilah

Adapun istilah yang dimaksud antara lain :

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yaitu segala bentuk penyelenggaraan pelayanan secara maksimal yang diberikan perusahaan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan anggota demi memenuhi harapan anggota yang mereka terima atau peroleh.¹³ Kualitas pelayanan yang terdiri dari:

- a. Assurance (jaminan)
- b. Reliability (keandalan)
- c. Tangible (produk fisik)
- d. Empathy (empati)
- e. Responsiveness (daya tanggap)

2. Kepuasan anggota

Kepuasan anggota adalah suatu tingkatan dimana perasaan-perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (produk) yang dirasakan sesuai dengan harapan anggota.¹⁴

3. BMT (Baitul Maal wat Tamwil)

BMT adalah suatu kegiatan usaha penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak berdasarkan prinsip-prinsip syariah.¹⁵

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka permasalahan yang diangkat adalah ;

1. Bagaimana kualitas pelayanan di BMT As-Salam Demak?

¹³Eti Rochaety, dan Ratih Tresnati, *kamus Istilah Ekonomi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2005, hlm.301

¹⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta, 1999, hlm.52

¹⁵ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Kencana, Jakarta, 2009, hlm.451-452

2. Faktor apa saja yang mendukung kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan anggota di BMT As-Salam Demak?
3. Faktor apa saja yang menghambat kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan anggota di BMT As-Salam Demak?
4. Apa saja upaya yang dilakukan BMT dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BMT As-Salam Demak?

E. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah dipaparkan, penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada pada BMT As-Salam Demak.
2. Untuk mengetahui faktor yang mendukung kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan anggota.
3. Untuk mengetahui faktor yang menghambat kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan anggota.
4. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan BMT dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

F. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian yang penulis lakukan, terdapat beberapa manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah khasanah ilmu pengetahuan dalam kualitas pelayanan pada lembaga keuangan mikro syari'ah.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat melatih kemampuan secara ilmiah dan merumuskan hasil-hasil penelitian ke dalam bentuk tulisan, menerapkan teori-teori yang diperoleh dan menghubungkannya dengan praktek lapangan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pelaku Bisnis

Diharapkan memberikan manfaat untuk perkembangan perekonomian yang berjalan sesuai dengan syariat Islam yang mana bisa memberikan pencerahan bagi para pelaku yang bergerak dalam bidang jasa keuangan untuk bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk para nasabahnya.

b. Bagi Pihak Lain

Sebagai acuan akademis sekaligus menambah perbendaharaan perpustakaan STAIN Kudus, guna membantu para mahasiswa dalam menghadapi pemecahan masalah yang sama.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi atau penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran serta garis-garis besar dari masing-masing bagian atau yang saling berhubungan, sehingga nantinya akan diperoleh penelitian yang sistematis dan ilmiah. Berikut adalah sistematika penulisan skripsi yang akan penulis susun:

1. Bagian Awal

Bagian muka ini, terdiri dari: halaman judul, nota persetujuan pembimbing, pengesahan kelulusan, pernyataan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, halaman abstraksi, dan halaman daftar isi.

2. Bagian Isi

Pada bagian ini memuat garis besar yang terdiri dari lima bab, antara bab 1 dengan bab lain yang saling berhubungan karena merupakan satu kesatuan yang utuh, kelima bab itu adalah sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini merupakan bagian pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini berisi tentang deskripsi pustaka yang meliputi teori-teori yang mendukung masalah yang sedang dikaji, Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Pada BMT As-Salam.

Bab III : Metode Penelitian

Pada bab ini memuat tentang jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, instrument penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, uji keabsahan data, dan metode analisis data.

Bab IV : Pelayanan BMT As-Salam dan Kepuasan Anggota

Dalam bab ini akan menguraikan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, yaitu tentang gambaran umum obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan penelitian.

Bab V : Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian, saran-saran dan penutup dari penulis atas dasar penelitian.

3. Bagian akhir meliputi: daftar pustaka, daftar riwayat pendidikan dan lampiran-lampiran.