

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Memasuki era perdagangan bebas, kini telah terjadi pergeseran strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan. Strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan, membuat perusahaan harus memahami dan memenuhi baik perilaku maupun kebutuhan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kepuasan konsumen sangat diperhatikan oleh perusahaan karena akan berdampak pada kinerja penjualan. Kotler dan Armstrong menyatakan bahwa pelanggan yang merasa puas akan membeli ulang, dan mereka akan memberi tahu orang lain mengenai pengalaman baik tentang produk itu.

Persaingan antar lembaga keuangan di Indonesia memunculkan era baru perbankan. Banyaknya lembaga keuangan menyebabkan persaingan dalam industri keuangan semakin ketat. Salah satunya adalah lembaga keuangan syariah. Dalam era globalisasi saat ini, bisnis keuangan terutama lembaga keuangan syariah banyak diminati oleh masyarakat. Masyarakat beranggapan bahwa lembaga keuangan yang berlandaskan azas syariah akan lebih aman dan nyaman karena menggunakan sistem bagi hasil dan menggunakan akad-akad yang sesuai dengan syariat Islam.¹

Baitul maal Wattamwil (BMT) merupakan balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan lembaga *bait al-mal wa al-tamwil*, yakni merupakan lembaga usaha masyarakat yang mengembangkan aspek-aspek produksi dan investasi untuk meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi dalam skala kecil dan menengah.

Dalam diskursus ekonomi Islam, BMT dapat pula dikategorikan dengan *koperasi syariah*, yakni lembaga

¹ Suranto dan Rahayu Triastity, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Atribut Produk Islam, dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah, *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* 5, Edisi Khusus April (2015): 151-152.

ekonomi yang berfungsi untuk menarik, mengelola, dan menyalurkan dana dari, oleh, dan untuk masyarakat. Jika demikian, berarti BMT dapat disebut sebagai lembaga swadaya ekonomi umat yang dibentuk dari, oleh, dan untuk masyarakat.

Selain merupakan lembaga pengelola dana masyarakat yang memberikan pelayanan tabungan, pinjaman kredit, dan pembiayaan, BMT juga dapat berfungsi mengelola dana sosial umat diantaranya menerima titipan dana zakat, infak, sedekah, dan wakaf. Semua produk pelayanan dan jasa BMT dilakukan menurut ketentuan syariah, yakni prinsip bagi hasil (*profit and loss-sharing*).²

Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KSPS) BMT Logam Mulia adalah lembaga keuangan mikro syariah yang mengacu pada kegiatan pengembangan usaha produktif dan investasi, dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi usaha kecil dengan mengajak kepada masyarakat dalam kegiatan menabung dan menjunjung pembiayaan kegiatan perekonomiannya. BMT Logam Mulia merupakan salah satu yang mengutamakan kesejahteraan para anggotanya dan juga para nasabahnya. BMT Logam Mulia mempunyai tujuan di antaranya untuk meningkatkan kualitas usaha ekonomi dalam membangun kesejahteraan perekonomian masyarakat pada umumnya.

Salah satu syarat yang harus di penuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan merupakan suatu faktor terpenting bagi perkembangan suatu perusahaan karena tanpa pelanggan suatu perusahaan tidak akan dapat menjalankan kegiatan usahanya. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan kesan yang baik kepada pelanggan. Salah satu faktor yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi

² Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), 34-35.

pelanggan adalah memberikan kepuasan melalui kinerja pelayanan.³

Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau yang tersirat dalam diri pelanggan.

Jika layanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ‘ideal’ (unggul). Sebaliknya jika layanan jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai pelayanan buruk. Maka dengan demikian baik-buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia layanan suatu jasa dalam upaya untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, tepat dan memuaskan.

Parasuraman et.al., dan Ziethaml, mengelompokkan 5 (lima) dimensi utama sebagai penentu suatu kualitas pelayanan jasa seperti *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles*.⁴

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kepercayaan. Karena kepercayaan dilihat sebagai faktor dasar yang menentukan keberhasilan hubungan suatu perusahaan. Sebab tanpa adanya kepercayaan perusahaan tidak akan bertahan dalam jangka waktu yang panjang. Kepercayaan ini melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku bahwa KSPS BMT Logam Mulia akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan umumnya dimiliki seseorang bahwa perkataan, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya.⁵

³ Suranto dan Rahayu Triastity, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Atribut Produk Islam, dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah, 152.

⁴ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi* (Jakarta: PT RAJAGRAFINDA PERSADA, 2016), 281-285.

⁵ Muhammad In'amul Chulaifi dan Endang Setyowati, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan

Disamping faktor-faktor kualitas pelayanan dan kepercayaan yang dapat mempengaruhi kepuasan, juga terdapat atribut produk Islam. Karena atribut Produk Islam adalah atribut produk khas yang ada pada bank syari'ah berupa fitur produk yang sesuai dengan sistem keuangan syari'ah. Indikator yang digunakan untuk mengacu faktor tersebut adalah: (1) Tidak ada unsur riba, (2) Hasil investasi dibagi menurut bagi hasil (al mudharabah), (3) Menghindari unsur ketidak pastian (gharar), (4) Menghindari unsur gambling/judi (maisir), (5) Melakukan investasi yang halal.⁶

Sebagaimana Allah tegaskan dalam surat Al-Maidah ayat 1 :⁷

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِ اٰحٰلَتْ لَكُمْ بِهَيْمَةٍ الْاَنْعَمِ اِلَّا مَا

يُتْلٰى عَلَيْكُمْ غَيْرِ مَحْلٰى الصَّيْدِ وَاَنْتُمْ حُرْمٌ اِنَّ اللّٰهَ تَحْكُمُ مَا يُرِيْدُ ﴿١﴾

Artinya :“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya. Aqad (perjanjian) mencakup: janji prasetia hamba kepada Allah dan Perjanjian yang dibuat oleh manusia dalam pergaulan sesamanya.

Demi mendukung penelitian tersebut, terdapat penelitian terdahulu yang juga membahas tentang atribut produk Islam, komitmen agama, kualitas jasa dan kepercayaan

Konsumen Jasa Travel Umrah dan Haji pada Pt. Sebariz Warna Berkah di Surabaya, *Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya* 03, no. 01 (2018): 44-48.

⁶ Rutmaira Sutinjak, Analisis Pengaruh Atribut Produk Islami dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (BNI SYARIAH) Pekanbaru, *Jom FEKON* 2, no. 2 (2015): 5-6.

⁷Al-qur'an, al-Maidah ayat 1, *Al-Quranul Karim* (Jakarta Timur: Maghfirah Pustaka, 2006), 106.

terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah di peroleh hasil bahwa semua variabel secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.⁸

Kepuasan anggota merupakan hal pokok yang tidak boleh di abaikan bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perbankan. Karena kepuasan anggota merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan dari kalangan masyarakat, sehingga pelayanan yang bermutu bagi anggota perlu ditingkatkan.

KSPS BMT Logam Mulia hadir sebagai bank yang memegang teguh prinsip-prinsip syariah dalam pelaksanaan operasionalnya. KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe sadar betul bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam penciptaan kepuasan anggota. Anggota yang semakin kritis terhadap pelayanan yang diperoleh, membuat KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus harus dapat melaksanakan kegiatan operasionalnya sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Tabel 1.1. Jumlah Anggota Baru KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus Tahun 2016-2018

Tahun	Jumlah Anggota
2016	250
2017	176
2018	355

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah anggota baru KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus mengalami fluktuatif. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terjadi penurunan jumlah anggota baru dari tahun 2016 hingga tahun 2017 yaitu sebesar 74 anggota, kemudian pada tahun 2018 ternyata mengalami peningkatan sebesar 179 anggota.

⁸ Rahman El Junusi, Pengaruh Atribut Produk Islam, Komitmen Agama, Kualitas Jasa, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Pada Bank Muamalat Kota Semarang), *Fakultas Syariah*, (2009): 7.

Peningkatan dan penurunan jumlah anggota baru ini dapat menunjukkan seberapa tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan anggota dalam memperoleh pelayanan dari KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Atribut Produk Islam terhadap Kepuasan Anggota KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus?
3. Apakah atribut produk Islam berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.
2. Untuk mengetahui dan menguji secara empiris pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan anggota KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.
3. Untuk mengetahui dan menguji secara empiris pengaruh atribut produk Islam terhadap kepuasan anggota KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini penulis berharap semoga dapat mengembangkan pengetahuan dalam bidang ilmu Ekonomi Syariah dan dapat digunakan sebagai bahan

referensi dan tambahan informasi juga sebagai bahan perbandingan terhadap penelitian terdahulu bagi mahasiswa yang sedang menyusun penelitian berikutnya dan mahasiswa pada umumnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan dibidang perbankan yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan atribut produk Islam terhadap kepuasan anggota KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.

b. Bagi Manajemen Perusahaan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam melakukan strategi pemasaran, khususnya dalam cara meningkatkan kepuasan nasabah.

E. Sistematika Penulisan

Agar penulisan ini dapat mengarah pada sasaran yang diharapkan, maka penulis mencoba untuk menjelaskan sistematika penulisan yang merupakan konsep dasar dalam pembahasan selanjutnya.

Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II : Landasan Teori

Landasan teori ini berisi deskripsi mengenai teori kualitas pelayanan, kepercayaan, atribut produk, kepuasan anggota, hasil penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian.

BAB III : Metode Penelitian

Metode penelitian menjelaskan mengenai jenis dan pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, tata variabel

- penelitian, definisi operasional, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrument, uji asumsi klasik, analisis data.
- BAB IV** : Hasil Penelitian dan Pembahasan
Bab ini dibahas secara mendalam tentang uraian penelitian yang berisi deskripsi objek penelitian dan analisis data serta pembahasan hasil dan interpretasi yang diperoleh dari penelitian.
- BAB V** : Penutup
Bab ini merupakan penutup dari penulisan penelitian dan berisi tentang kesimpulan dari pembahasan bab-bab yang telah diuraikan sebelumnya dan saran-saran yang dapat diberikan.

