

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Baitul maal wattamwil (BMT) terdiri dari dua istilah, yaitu *baitul maal* dan *baitut tamwil*. *Baitul maal* lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non-profit, seperti: *zakat, infaq, dan shodaqoh*. Sedangkan *baitut tamwil* sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan syariah.¹

Peran umum BMT yang dilakukan adalah melakukan pembinaan dan pendanaan yang berdasarkan sistem syariah. Peran ini menegaskan arti penting prinsip-prinsip syariah dalam kehidupan ekonomi masyarakat. Sebagai lembaga keuangan syariah yang bersentuhan langsung dengan kehidupan masyarakat kecil yang serba cukup, ilmu pengetahuan ataupun materi, maka BMT mempunyai tugas penting dalam mengemban misi keislaman dalam segala aspek kehidupan masyarakat.²

Di samping itu di tengah-tengah kehidupan masyarakat yang hidup serba berkecukupan muncul kekhawatiran akan timbulnya pengikisan akidah. Pengikisan akidah ini bukan hanya dipengaruhi dari aspek syi'ar Islam tetapi juga dipengaruhi oleh lemahnya ekonomi masyarakat. Sebagaimana diriwayatkan dari Rasulullah Saw, "*kekafiran itu mendekati kekufuran*" maka keberadaan BMT diharapkan mampu mengatasi masalah ini lewat pemenuhan kebutuhan-kebutuhan ekonomi masyarakat.³

Meningkatkan kualitas jasa tidaklah semudah membalikan telapak tangan atau menekan saklar lampu. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya peningkatan kualitas jasa

¹ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Ekonisia, Yogyakarta, Cet. Kedua, 2004, hlm. 96.

² *Ibid*

³ *Ibid*, hlm. 97.

berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Di antara faktor yang perlu mendapatkan perhatian utama adalah mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti (*evidence*) kualitas jasa, mendidik konsumen tentang jasa, menumbuhkan kembangkan budaya kualitas, menciptakan *automating quality*, menindak lanjuti jasa, dan mengembangkan sistem informasi kualitas jasa.⁴

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan sebagaimana dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal.

Peningkatan kualitas pelayanan adalah merupakan salah satu isu yang sangat krusial dalam studi manajemen, baik dalam lingkup manajemen sektor publik maupun manajemen sektor privat. Hal ini karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ketahun menjadi semakin besar. Sementara itu praktik penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perbaikan yang berarti.⁵

Sedangkan kepuasan anggota atau kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.⁶

Schermerhorn sebagaimana dikutip oleh Usmara, strategi baru manajemen pemasaran, bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu organisasi

⁴Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, ANDI, Yogyakarta, Edisi 3, 2011, hlm. 259.

⁵Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, Cet. IV, 2007, hlm. 2.

⁶Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*, Intan Sejati, Klaten, 2000, hlm. 42.

bisnis adalah memproduksi barang atau jasa yang memuaskan kebutuhan pelanggannya. Dengan kata lain perusahaan berusaha untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Untuk dapat menciptakan pelanggan secara puas, manajemen perusahaan harus mengetahui hal-hal yang menyebabkan terciptanya kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono sebagaimana dikutip oleh Usmara, strategi baru manajemen pemasaran, bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan memberikan rekomendasi dari mulut kemulut (*Word Of Mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.⁷

KSU BMT Lisa Sejahtera cabang Bangsri adalah salah satu lembaga keuangan mikro syariah yang secara *de facto* telah melakukan kegiatan perbankan yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan terlebih tertuju pada sektor-sektor produktif yang mempunyai potensi besar terhadap penyerapan tenaga kerja seperti pedagang, petani, dan industri yang sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan syariah.

Berikut adalah Data jumlah anggota di KSU BMT LISA SEJAHTERA, yaitu sebagai berikut :

| Tahun 2014 | Tahun 2015 |
|---------------|---------------|
| 1.000 Anggota | 2.000 Anggota |

Sumber : Data diolah dari Data Nasabah KSU BMT LISA SEJAHTERA pada Tahun 2014 dan 2015

Dilihat dari data diatas KSU BMT LISA SEJAHTERA mengalami bertambahnya anggota pada Tahun 2014 berjumlah 1.000 Anggota dan pada Tahun 2015 bertambah menjadi 2.000 Anggota.

⁷ Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Amara Books, Jogjakarta, 2003, hlm. 94-95.

KSU BMT Lisa Sejahtera cabang Bangsri dalam pengamatan awal penulis telah terbukti sukses dalam menawarkan produk-produk kepada para nasabah dengan cara mereka memberikan pelayanan-pelayanan yang semaksimal mungkin kepada para nasabah. Pelayanan tersebut salah satunya dilakukan dengan cara terjun langsung ke pasar atau sistem jemput bola.

Dengan adanya sistem jemput bola yang ada di pasar terutama di pasar Bangsri maka anggota akan merasa nyaman, dengan setiap hari mereka menabung atau bertransaksi langsung kepada BMT tersebut dengan cara dijemput di kios atau di toko para anggota masing-masing. Jadi anggota tidak akan merasa repot, dan tidak perlu repot-repot lagi untuk pergi ke kantor untuk bertransaksi di KSU BMT Lisa Sejahtera cabang Bangsri. Selain melayani dengan cara sistem jemput bola, para karyawan juga dituntut untuk bersikap ramah kepada para anggota dengan demikian, akan menjadikan kepuasan tersendiri bagi seorang anggota.

Selain bertambah banyaknya anggota di KSU BMT Lisa Sejahtera cabang Bangsri Jepara, kualitas pelayanan di BMT tersebut sudah bagus tetapi kenapa banyak anggota yang pada keluar di BMT tersebut. Dan masih ada banyak anggota yang kecewa dengan pelayanan di BMT tersebut.

Dari uraian diatas, penulis ingin meneliti tentang “ Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Mencapai Kepuasan Anggota di KSU BMT Lisa Sejahtera cabang Bangsri Jepara “.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah yang akan menjadi fokus dari penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan di KSU BMT Lisa Sejahtera cabang Bangsri Jepara.
2. Kepuasan anggota di KSU BMT Lisa Sejahtera cabang Bangsri Jepara.

3. Faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan di KSU BMT Lisa Sejahtera cabang Bangsri Jepara.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan di KSU BMT Lisa Sejahtera cabang Bangsri Jepara?
2. Bagaimana kepuasan anggota di KSU BMT Lisa Sejahtera cabang Bangsri Jepara?
3. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan di KSU BMT Lisa Sejahtera cabang Bangsri Jepara?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada diatas, maka penulisan ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di KSU BMT Lisa Sejahtera cabang Bangsri Jepara.
2. Untuk mengetahui kepuasan anggota di KSU BMT Lisa Sejahtera cabang Bangsri Jepara.
3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan di KSU BMT Lisa Sejahtera cabang Bangsri Jepara.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Lembaga/Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan kepentingan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi di masa yang akan datang kepada para anggota dalam mencapai kepuasan anggota. Sehingga mampu memberikan gambaran

yang lebih jelas pada sebuah lembaga/instansi KSU BMT Lisa Sejahtera cabang Bangsri Jepara.

2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan anggota di sebuah Lembaga/Instansi.

3. Bagi Penulis

Manfaat yang penulis harapkan dari hasil penelitian ini adalah untuk menambah pengetahuan dan pengalaman di dunia Ekonomi, khususnya di bidang kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan anggota di suatu Lembaga/Instansi.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Dalam bagian ini terdiri dari halaman judul, nota persetujuan pembimbing, pengesahan, pernyataan, motto, persembahan, kata pengantar, abstrak, dan daftar gambar.

2. Bagian Isi

Bagian isi ini terbagi menjadi beberapa bab, yang meliputi :

Bab I : Dalam bab I ini berupa pendahuluan yang terdiri dari latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II : Dalam bab II ini Berupa kajian pustaka, diskripsi pustaka, hasil penelitian terdahulu, kerangka berfikir.

Bab III : Dalam bab III ini berupa metode penelitian, yang meliputi: jenis dan pendekatan penelitian, lokasi waktu dan penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data,metode analisis data.

Bab IV : Dalam bab IV ini berupa uraian hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, yaitu tentang gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian, pembahasan dan analisis.

Bab V : Dalam bab V ini berupa kesimpulan, keterbatasan penelitian, saran dan penutup.

