

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berkembangnya kemajuan kegiatan dalam perekonomian saat ini mengakibatkan hadirnya berbagai lembaga keuangan. Lembaga keuangan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam kegiatan perekonomian. Mudah-mudahan nasabah dalam mengakses peminjaman uang dalam pemenuhan kebutuhan usaha serta pribadi lalu, nasabah membayarkan jumlah angsuran dengan bunga yang telah ditetapkan oleh sebab itu menurut akidah Islam, bunga adalah riba, riba merupakan kegiatan yang tidak disukai oleh Allah SWT dan wajib untuk menghindarinya.¹

Di dalam BMT Al-Hikmah Semesta sebelum melakukan produk pembiayaan *murabahah* ada salah satu faktor syarat yang sebelum melakukan pembiayaan *murabahah*. Kemudahan dalam mengambil keputusan harus bisa memenuhi syarat sebelum melakukan pembiayaan *murabahah*. Adapun syarat yang diberikan pada BMT Al-Hikmah Semesta salah satu syaratnya harus sudah berstatus suami istri, salah satu syarat yang unik yang diberikan oleh pihak BMT Al-hikmah Semesta agar nasabah sebelum melakukan pembiayaan harus melakukan akad persetujuan terlebih dahulu, agar tidak terjadi kemacetan saat pembiayaan jatuh tempo. Dengan memberikan pelayanan terbaik maka selaras dengan meningkatnya nasabah yang tertarik pada produk BMT Al-Hikmah Semesta. Sehingga, layanan yang baik tersebut dapat membentuk nasabah memiliki sikap kooperatif terhadap perusahaan dan mempunyai keinginan untuk konsisten dalam memanfaatkan layanan jasa yang disediakan. Agar nasabah dapat menciptakan kepuasan dalam melakukan suatu produk pembiayaan. Layanan unit usaha syariah yang sempurna dan menghasilkan nasabah loyal dengan berbagai adanya kebutuhan nasabah dapat meningkatkan kepuasan tersendiri.²

¹ Haryoso, L, *Penerapan Prinsip Pembiayaan Syariah (Murabahah)* Pada BMT Bina Usaha di Kabupaten Semarang, *Jurnal Law and Justice* Vol. 2 No. 1 April 2017, 88

² Nining Wahyuningsih dan Nurul Jannah, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat, Al-amwal*, 02 (2018), 99.

Sebelum melakukan pembiayaan *murabahah* dilakukan pemantauan secara aktif dengan anggota dikunjungi secara teratur, melihat laporan keuangan dengan rutin serta membuat laporan kunjungan anggota atau *call report* diberikan untuk komite pembiayaan atau *supervisor*, lalu untuk pemantauan secara pasif dilakukan dengan memantau dalam hal pembayaran kewajiban dari anggota kepada BMT setiap bulan dengan mengadakan pengarahannya melalui pemberian saran, informasi ataupun pengarahannya teknis agar terhindarnya pembiayaan yang bermasalah.

Pembiayaan yang dilakukan secara akad *Murabahah* tetap sebagai pilihan utama di BMT Al-Hikmah Semesta. Hal ini ditunjukkan pada data *statistic* Perbankan Syariah Bank Indonesia yang memperlihatkan lebih dari setengah penyaluran pembiayaan pada BMT adalah pembiayaan akad *murabahah*. Pada perbankan wajib mempunyai 5 standar pengukuran kepuasan anggota yaitu, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Langsung, Empati, serta kepuasan anggota dapat diamati dengan dilihat pada produk yang nasabah konsumsi. Kepuasan nasabah dapat terlihat apabila produk memiliki ciri khas yang memenuhi kepuasan nasabah pada suatu produk. Oleh karena itu, faktor penentu dalam memuaskan nasabah dilihat dari ciri khas pada barang atau produk dan pelayanan yang baik oleh para pegawai.³

Dalam rangka peningkatan minat masyarakat menabung di BMT harus memenuhi komponen yang mencakup yaitu *tangible, responsively, assurance, reality dan empathy*. Di lain sisi, nasabah puas jika komponen dipenuhi dengan lengkap. Majunya teknologi secara pesat berdampak munculnya persaingan yang ketat agar mendapatkan ataupun meningkatkan loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan terbaik menjadi aspek penting perusahaan dalam rangka mendapatkan kepercayaan dari pelanggan. Motif konsumsi serta model gaya hidup dari nasabah mendesak kemampuan perusahaan dalam pemberian pelayanan dengan kualitas terbaik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kualitas pelayanan ialah mudahnya akses

³ Fandy Tjiptono, Ph.D, *Service Management*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2012), p. Hlm 105-106.

dalam pemberian untuk memenuhi kebutuhan proses jual beli barang maupun jasa.⁴

Dalam menawarkan produk, perbankan menambahkan aspek yang mengandung nilai persuasif agar mendapatkan perhatian calon anggota. Berkembangnya Perbankan Syariah dengan pesat mengakibatkan lembaga keuangan ikut mengambil peran. Baitul Mal wa Tamwil merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki peranan. Peran strategis yang dilakukan BMT sebagai salah satu lembaga yang memiliki fungsi penghimpun serta penyaluran dana dari masyarakat dengan efektif maupun efisien. BMT juga termasuk dari salah satu Lembaga Keuangan Syariah yang tengah berkembang dalam kalangan masyarakat menengah ke bawah hingga golongan masyarakat menengah ke atas. pelayanan jasa BMT dipergunakan serta masyarakat bisa mengakses dalam memenuhi kurangnya dana ketika mengembangkan usaha produktif maupun investasi dalam peningkatan kesejahteraan menabung dan pembiayaan⁵.

Anggota merupakan faktor eksternal yang menjadi aspek terpenting untuk perusahaan/lembaga oleh karena itu perumus strategi pemasaran memerhatikan Perilaku konsumen. Berbagai macam produk ataupun jasa yang bermunculan dari lembaga keuangan mikro hal ini, anggota mendapatkan kesempatan dengan beragam dalam menetapkan lembaga keuangan sesuai melengkapi kebutuhan anggota. Oleh karena itu, anggota dapat membuat keputusan dalam penggunaan suatu produk⁶.

Adanya kualitas pelayanan serta kemudahan proses *Mudharabah* di dalam BMT Al-hikmah Semesta Nalumsari Jepara maka meningkatkan minat anggota tentang kualitas pelayanan akan meningkatkan minat seseorang untuk menjadi anggota di BMT Al-hikmah Semesta Nalumsari Jepara. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya mengungkapkan adanya berpengaruh positif diantara kualitas pelayanan terhadap minat. Pada tahun 2021-2022 terdapat anggota nasabah dengan

⁴ Anton M. Moelino dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka), hlm 157.

⁵ Buchari Alma dan Doni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm 23.

⁶ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm 31.

jumlah 896 anggota nasabah dalam melakukan pembiayaan *murabahah* dan pada tahun 2021-2022 ada jumlah peningkatan anggota nasabah dalam melakukan pembiayaan *murabahah*, seluruh jumlah pembiayaan *murabahah*.. Sehingga dengan adanya peningkatan ini semua orang tentunya menginginkan kemudahan dalam proses pembiayaan *murabahah*.

Kualitas pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan produsen untuk memenuhi kebutuhan ataupun keinginan konsumen demi mencapai kepuasan pada konsumen tersebut. Jika konsumen merasa kebutuhannya dapat terpenuhi atau mampu melebihi yang diperkirakan maka semakin tinggi juga minat konsumen akan meningkat maka kualitas pelayanan memengaruhi dalam peningkatan minat nasabah di BMT Al-hikmah Semesta Nalumsari Jepara.

Bagi nasabah BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara, keputusan dalam memilih pembiayaan didasarkan dengan memerhatikan segala aspek. Umumnya anggota BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara dipengaruhi oleh kurangnya modal, kemudahan dalam proses *murabahah* harusnya disosialisasikan sehingga mudah dipahami oleh masyarakat bahwa produk tersebut prosesnya mudah dan memiliki resiko yang kecil. Mayoritas pedagang kecil menjadi nasabah di BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara oleh karena itu membutuhkan modal dalam menjalankan usaha agar mencapai keuntungan dengan optimal.

Dalam pengukuran variabel kualitas pelayanan menggunakan bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. untuk mengukur produk pembiayaan memperhatikan aspek yaitu minat anggota tentang kemudahan pembiayaan *Murabahah*, pembiayaan *Murabahah* yang lebih menarik serta bermanfaat.

Aspek dalam mengukur minat menjadi anggota memerhatikan beberapa faktor pendapat nasabah tentang pandangan mereka kepada BMT Al-hikmah Semesta, dengan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan BMT Al-hikmah Semesta Nalumsari Jepara dan adanya dorongan atau keinginan untuk menjadi nasabah BMT. Keputusan nasabah diukur berdasarkan faktor keinginan, minat dan kebutuhan nasabah tentang produk yang ditawarkan kepada anggota dan tentang fasilitas.

Adanya layanan marketing agar memberikan kemudahan proses pembayaran pembiayaan *murabahah* maka meningkatkan minat seseorang untuk menjadi anggota di BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara, hal ini memungkinkan anggota di BMT Al-hikmah Semesta Nalumsari Jepara semakin besar dalam mengambil keputusan menjadi nasabah. Hal ini mendukung penelitian yang menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan menjadi anggota. Salah satu faktor yang mempengaruhi konsumen (nasabah) dalam mengambil keputusan adalah pelayanan atau *service* yang ditawarkan BMT terhadap konsumennya. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan konsumen untuk memutuskan menjadi nasabah di BMT Al-Semesta Hikmah Nalumsari Jepara. Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti lebih lanjut dalam skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Kemudahan Pembiayaan *Murabahah* Terhadap Kepuasan Menjadi Anggota (Studi Kasus BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara)”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan BMT Al-Hikmah Semesta dalam akad *murabahah*?
2. Bagaimana pengaruh proses pembiayaan *murabahah* di BMT Al-Hikmah Semesta?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota dalam menggunakan produk pembiayaan *murabahah*.
2. Untuk mengetahui proses terhadap kepuasan anggota dalam pembiayaan *murabahah*.

D. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya penelitian ini diharapkan mampu memberikan berbagai manfaat penelitian, antara lain:

1. Manfaat Teoristis

Hasil dari penelitian ini diharapkan untuk dapat memberikan informasi mengenai proses kualitas pelayanan dan persepsi kemudahan proses pembiayaan *murabahah* terhadap kepuasan menjadi anggota di BMT Al-Hikmah Semesta sehingga jika ada penelitian yang sejenis ini agar dapat dipakai sebagai bahan untuk pertimbangan. Penelitian ini juga diharapkan untuk dapat memberikan bantuan ataupun sumbangan ilmu pengetahuan bagi pembaca mengenai proses kualitas pelayanan dan persepsi kemudahan proses pembiayaan *murabahah* terhadap kepuasan menjadi anggota di BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penyusun, dapat memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman dan menambah wawasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan proses di dalam pembiayaan *murabahah* terhadap kepuasan minat anggota BMT Al-hikmah Semesta Nalumsari Jepara.
- b. Bagi perusahaan, diharapkan sebagai bentuk gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan proses di dalam pembiayaan *murabahah* terhadap kepuasan minat anggota BMT Al-hikmah Semesta Nalumsari Jepara sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan saat pengambilan keputusan.
- c. Bagi masyarakat, diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan proses di dalam pembiayaan *murabahah* terhadap kepuasan minat anggota BMT Al-hikmah Semesta Nalumsari Jepara.
- d. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan proses di dalam pembiayaan *murabahah* terhadap kepuasan minat anggota BMT Al-hikmah Semesta Nalumsari Jepara.

E. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan skripsi digunakan untuk membantu mempermudah dalam memahami masalah-masalah yang akan dibahas. Adapun sistematika penulisan skripsi ini dibagi menjadi beberapa bagian, diantaranya:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bagian awal dari sebuah penelitian yang terkait dengan latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah tujuan masalah manfaat masalah dan sistematika penelitian. Dalam bab ini membahas mengenai bahasan yang bersifat umum dan mendasar terkait masalah yang dibuat penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini merupakan pemaparan mengenai tinjauan pustaka yang berisi teori-teori, diantaranya terkait dengan kualitas pelayanan dan persepsi kemudahan proses pembiayaan *murabahah* dan kepuasan menjadi anggota di BMT Al-Hikmah Semesta. Dalam bab ini mengemukakan teori-teori relevan yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini akan memaparkan mengenai jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang pemaparan gambaran umum obyek penelitian dan pembahasan hasil yang didapatkan dipenelitian pada BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisikan uraian mengenai kesimpulan dari hasil pembahasan pada bab-bab yang telah dibahas diatas, serta berisi saran-saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait.