

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Islam adalah kata bahasa Arab yang diambil dari kata *salima* yang berarti selamat, damai, tunduk, pasrah, dan berserah diri. Objek penyerahan diri ini adalah pencipta seluruh alam semesta, yakni Allah SWT. Selanjutnya, Islam memandang bahwa hidup manusia di dunia ini masih ada lagi kehidupan kekal di akhirat yang kekal abadi.<sup>1</sup>

Islam memberikan petunjuk mengenai bagaimana caranya menjalani kehidupan dengan benar agar manusia dapat mencapai kebahagiaan yang didambakannya itu baik di dunia maupun di akhirat.

Konsekuensi dari pandangan di atas adalah bahwa ajaran Islam itu tidak hanya terbatas pada masalah hubungan pribadi dengan penciptanya (*hablum minallah*), namun mencakup pula masalah hubungan antar sesama manusia (*hablum minannas*), bahkan juga hubungan antara manusia dengan makhluk lainnya termasuk dengan alam dan lingkungan. Jadi, Islam adalah suatu cara hidup, *way of life* (jalan hidup), yang membimbing seluruh aspek kehidupan manusia..

Dalam aktivitas perekonomian misalnya aktivitas keuangan dapat dipandang sebagai wahana bagi masyarakat modern untuk membawa mereka

---

<sup>1</sup>Adiwarman A.Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004). hlm. 2.

kepada prinsip saling membantu dan saling bekerja sama diantara anggota masyarakat untuk kebaikan.

Persaingan yang semakin ketat dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Dengan semakin banyaknya produsen yang menawarkan produk dan jasa, maka konsumen memiliki pilihan yang semakin banyak untuk menentukan jadi tidaknya pembelian.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting kaitannya dengan pengembangan usaha. Pelanggan yang memiliki loyalitas yang tinggi akan senantiasa menggunakan produk dan jasa yang disediakan perusahaan dan tidak akan terpengaruh jasa yang ditawarkan pihak lain. Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan eksistensi dan perkembangan keberhasilan perusahaan jasa. Kualitas pelayanan akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan berdampak pada loyalitas pelanggan pada penyedia jasa tersebut.<sup>2</sup>

Kotler mendefinisikan kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan sebuah kinerja dan harapan, jika kinerja berada dibawah harapan, maka pengguna atau nasabah tidak puas, begitu juga sebaliknya dan jika

---

<sup>2</sup> Fandy Tjipto, *Pemasaran Strategi*, (Yogyakarta: Andi, edisi 3, 2008). h. 58.

kinerja melebihi harapan maka pengguna atau nasabah akan merasa sangat puas atau senang.<sup>3</sup>

Faktor-faktor yang menentukan kepuasan pengguna mengenai kualitas pelayanan yang berfokus pada lima dimensi, yaitu Kinerja (*performance*), Keandalan (*Reliability*), Kemudahan (*Serviceability*), Kesesuaian (*Conformance*), dan Kualitas (*Perceived Quality*).

Definisi Kinerja (*performance*) menurut The Scriber-Batam English Dictionary berasal dari kata “*to perform*” dengan beberapa entries yaitu: (1). Melakukan, menjalankan, melaksanakan (*to do or carry of execute*), (2). Memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat atau nazar (*to discharge of fulfil as vow*), (3). Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (*to execute or complete an understaking*), (4). Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin (*to do what is expected of a person machine*). Kinerja dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu.<sup>4</sup> Seperti bersifat sopan, ramah, sabar, berpenampilan rapi dan cepat tanggap. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat. Seperti menyelesaikan urusan sesuai dengan jadwal, bukti print dan memberikan informasi. Kemudahan (*Serviceability*) adalah perasan lebih mudah dan praktis, tidak lama mengantri atau menunggu. Kesesuaian (*Conformance*) ialah sesuai atau tidaknya kinerja dengan standar diinginkan. Seperti sesuai dengan keinginan, dan sesuai dengan prekonomian yang serba canggih. Kesan Kualitas (*Perceived*

---

<sup>3</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Terjemahan Jilid I), Edisi keseblas, (Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2005), h. 70.

<sup>4</sup>Moehariono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012), cet. 1, h. 96.

*Quality*) suatu pelayanan yang dirasakan oleh nasabah atau mahasiswa. Seperti tata ruang, dan tingkat teknologi.

Pelayanan sebuah kata bagi penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik. Oleh karena itu perusahaan harus memiliki strategi yang khusus untuk mengelola jasa dengan baik. Strategi khusus dimaksud adalah mengenai hal apa yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal itu berkaitan dengan kualitas pelayanan yang merupakan aspek terpenting untuk mencapai kepuasan pelanggan. Untuk itu, perlu dikaji kondisi pelayanan secara menyeluruh.

Pelayanan yang baik dan berkualitas akan mampu memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan yang terpenuhi harapannya bahkan terlampaui dipastikan pelanggan tersebut akan puas.<sup>5</sup> Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan yang menjadi pelanggan pesaing, hal ini menyebabkan penurunannya penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian.<sup>6</sup>

Kualitas pelayanan yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, namun untuk memahami bagaimana mengevaluasi kualitas yang diterima oleh konsumen tidaklah mudah. Kualitas jasa lebih sukar untuk dievaluasi dibandingkan dengan kualitas barang, kualitas jasa tidak diciptakan melalui proses produksi dalam pabrik untuk kemudian diserahkan kepada konsumen sebagai kualitas barang. Sebagian besar kualitas jasa diberikan selama penyerahan jasa terjadi dalam proses interaksi di antara

---

<sup>5</sup>Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, (Yogyakarta: UUP-AMP YKPN, 2004), h. 159.

<sup>6</sup>J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), h. 1.

konsumen dan terdapat kontak personil dengan penyelenggara jasa tersebut.

Dalam pelayanan yang baik maka harus selalu menegakkan kebenaran, yaitu:

Allah berfirman dalam Al-Qur'an surah Al-Mai'dah/5:8.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۚ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ  
قَوْمٍ ءَعَلَّآ تَعْدِلُوا ۚ عَدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ ۚ وَتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

*"Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadikan saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap suatu kaum untuk belaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan".<sup>7</sup>*

Untuk menciptakan good performance (kinerja yang baik ), bank tidak dapat menghindari fungsinya dari pelayanan nasabah. Pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya akan mencerminkan baik tidaknya bank tersebut. Banyak riset yang menunjukkan bahwa prosentase jumlah nasabah yang memutuskan untuk tetap memakai jasa bank tertentu karena pelayanan yang mereka terima dirasakan ada kepuasan atau baik. Dengan kata lain, salah satu faktor yang mendongkrak pangsa pasar adalah peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas dari suatu pelayanan memang merupakan kewajiban bagi perbankan, karena pelayanan merupakan kunci sukses dari sebuah perbankan. Oleh karena itu pelayanan harus menjadi faktor perhatian manajemen perbankan dalam menjalankan suatu usaha.

---

<sup>7</sup>Dapartemen Agama RI., *Al-Qur'an dan terjamahnya*, ( Jakarta : CV Darus Sunnah, An-Nisa, 2012), cet. 6, h. 109.

Lembaga-lembaga keuangan dapat dikatakan sebagai salah satu wadah dalam rangka kegiatan ekonomi. Secara lebih khusus lagi lembaga keuangan mikro seperti BMT yang mempunyai tugas dalam mengatur dan mengarahkan dana masyarakat, baik dalam menghimpun maupun menyalurkannya.

BMT adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan bayt al-mal wa at-tamwil dengan kegiatan mengembangkan usaha usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya.<sup>8</sup>

BMT adalah suatu lembaga yang di dalamnya mencakup dua jenis kegiatan sekaligus yaitu, kegiatan mengumpulkan dana dari berbagai sumber seperti zakat, infaq, dan sedekah serta lainnya yang dibagikan/dialurkan kepada yang berhak dalam rangka mengatasi kemiskinan dan dari kegiatan produktif dalam rangka nilai tambah baru dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang bersumber daya manusia.<sup>9</sup>

Secara umum BMT bertujuan untuk meningkatkan kualitas usaha ekonomi untuk kesejahteraan anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya.<sup>10</sup> Lembaga ekonomi mikro ini pada awal pendiriannya memfokuskan diri untuk meningkatkan kualitas usaha ekonomi untuk kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya melalui pemberian pinjaman modal.

---

<sup>8</sup>Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013). h.23.

<sup>9</sup>Muhammad, *Lembaga Ekonomi*, *op. cit.*, h. 59.

<sup>10</sup>Soemitra Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana: 2009) h. 474.

Pemberian modal pinjaman sedapat mungkin dapat memandirikan ekonomi para peminjam.

Dalam operasional kegiatannya, BMT pada prinsipnya melaksanakan fungsi dan kegiatan dalam bidang jasa keuangannya, sektor riil dan sosial (ZISWA).<sup>11</sup> Kegiatan dalam aspek jasa keuangan ini pada prinsipnya sama dengan yang dikembangkan oleh lembaga ekonomi dan keuangan lain berupa penghimpunan dan penyaluran dana dari dan kepada masyarakat.

Dalam fungsi ini BMT disamakan dengan sistem perbankan/lembaga keuangan yang mendasarkan kegiatannya dengan syariat islam. Demikian pula instrumen yang dipakai untuk kegiatan penghimpun dan penyaluran dana dari dan kepada masyarakat.

BMT Khairul Amin Martapura adalah salah satu lembaga keuangan mikro yang aktif dan masih dapat mempertahankan eksistensinya ditengah gejolak persaingan. BMT Khairul Amin Martapura berdiri pada tanggal 18 Agustus 1997 dan mendapatkan Badan Hukum Nomor: 02/BH/07/KWK-16/II/1997 tanggal 15 Februari 1997. T D P Koperasi No. 16. 01.2 65.0006. SKTU No.503/395/BP2T/2012.SIUP No. 510/146/KPTSP/PK/2008.

BMT Khairul Amin menawarkan beberapa produk yaitu simpanan, pembiayaan dan usaha produktif. Adapun simpanan di lembaga keuangan BMT Khairul Amin Martapura adalah simpanan mudharabah, simpanan mudharabah muqayadah sektor riil, simpanan mudharabah muqayadah sektor toko, simpanan

---

<sup>11</sup>*Ibid.*, hlm. 61.S

mudharabah muqayadah sektor finance dan simpanan wadi'ah. BMT Khairul Amin yang merupakan salah satu faktor pendukung dalam pengembangan usaha masyarakat khusus nya di Martapura dituntut untuk memberikan kinerja yang baik untuk masyarakat agar menimbulkan kepuasan di benak anggota.<sup>12</sup>

Berikut data yang penulis peroleh mengenai simpanan anggota BMT Khairul Amin:

**Tabel 1.1**  
**Trend Perkembangan Simpanan Anggota BMT Khairul Amin**

No	Tahun Buku	Nominal Simpanan	Trend
1	2014	17.333.240.450,-	-
2	2015	21.624.818.470,-	Naik
3	2016	21.368.801.830,-	Turun

*Sumber : BMT Khairul Amin, Diolah oleh Penulis.*

Berdasarkan data yang penulis peroleh terlihat trend produk simpanan pada BMT Kharul Amin mengalami kenaikan pada tahun 2015 dan penurunan pada tahun 2016, maka diperkirakan hal tersebut dikarekan menurunnya tingkat kepuasan anggota terhadap produk simpanan pada BMT Khairul Amin.

---

<sup>12</sup> <https://bmtkhairulamin.wordpress.com> (11/12/2017 )

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh Pelayanan BMT Khairul Amin Martapura Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Melakukan Simpanan”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka yang akan menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan BMT Khairul Amin Martapura yang meliputi kinerja, kehandalan, kemudahan, kesesuaian dan kualitas terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan?
2. Apakah variable dari kinerja, kehandalan, kemudahan, kesesuaian dan kualitas berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan pada BMT Khairul Amin Martapura?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pelayanan BMT Khairul Amin Martapura yang meliputi kinerja, kehandalan, kemudahan, kesesuaian dan kualitas terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan
2. Mengetahui pengaruh pelayanan BMT Khairul Amin Martapura secara simultan dan parsial terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan

#### **D. Signifikansi Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk:

1. Menambah Khazanah keilmuan serta wawasan penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya yang ingin mengetahui tentang permasalahan ini secara lebih mendalam. dan juga untuk memenuhi tugas dan melengkapi persyaratan penyelesaian kuliah guna memperoleh gelar S1 Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Menambah bahan kepustakaan bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan bagi pihak lain yang berkepentingan dengan hasil penelitian ini, Bahan informasi ilmiah bagi siapa saja yang ingin melaksanakan penelitian selanjutnya dari sudut pandang yang berbeda.
3. Manfaat akademis, sebagai informasi ilmiah dan data dasar penelitian selanjutnya bagi pihak-pihak yang berminat terhadap pokok persoalan yang serupa.
4. Manfaat praktis, sebagai bahan masukan bagi bank syariah Mandiri dalam menentukan strategi dan kebijakan untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.
5. Bahan masukan dan informasi bagi pihak BMT Khairul Amin Martapura agar lebih bisa meningkatkan kualitas simpanan untuk yang akan datang sehingga semakin meningkatkan jumlah pengguna yang ingin melakukan simpanan.

## E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahan yang mungkin terjadi dalam memahami maksud dari penelitian ini, maka berikut ini diberikan penjelasan, yaitu:

1. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang untuk mengubah sesuatu yang lain.<sup>13</sup> Pengaruh yang dimaksud disini adalah pengaruh yang ditimbulkan oleh pelayanan yang di berikan oleh BMT Khairul Amin kepada anggota.
2. Pelayanan adalah perbuatan (cara, atau hal melayanani dan sebagainya); perlakuan.<sup>14</sup> Kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Dalam penelitian ini yang menjadi dimensi kualitas pelayanan yaitu, Kinerja (*performance*), Keandalan (*Reliability*), Kemudahan (*Serviceability*), Kesesuaian (*Conformance*), dan Kualitas (*Perceived Quality*).
3. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.<sup>15</sup> Kepuasan konsumen yang dimaksud penulis disini adalah perasaan senang, lega, dan sebagainya, yang dirasakan atau didapatkan oleh konsumen/anggota BMT Khairul Amin.

---

<sup>13</sup>W.J.S Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2012), h. 849.

<sup>14</sup>*Ibid*, h.674.

<sup>15</sup>Husein Umar, *Study Kelayakan Bisnis*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama 2005), h.65.

4. Anggota/Nasabah adalah suatu pihak (orang atau perusahaan) yang mengatakan deposito atau memiliki rekening Koran atau hal-hal serupa lainnya pada sebuah bank atau lembaga keuangan lainnya.<sup>16</sup> Yang penulis maksud disini adalah anggota BMT Khairul Amin dalam melakukan simpanan.
5. Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan bentuk lainnya.<sup>17</sup> Yang penulis maksud disini ialah simpanan yang terdapat di BMT Khairul Amin Martapura.

## **F. Kerangka Pemikiran**

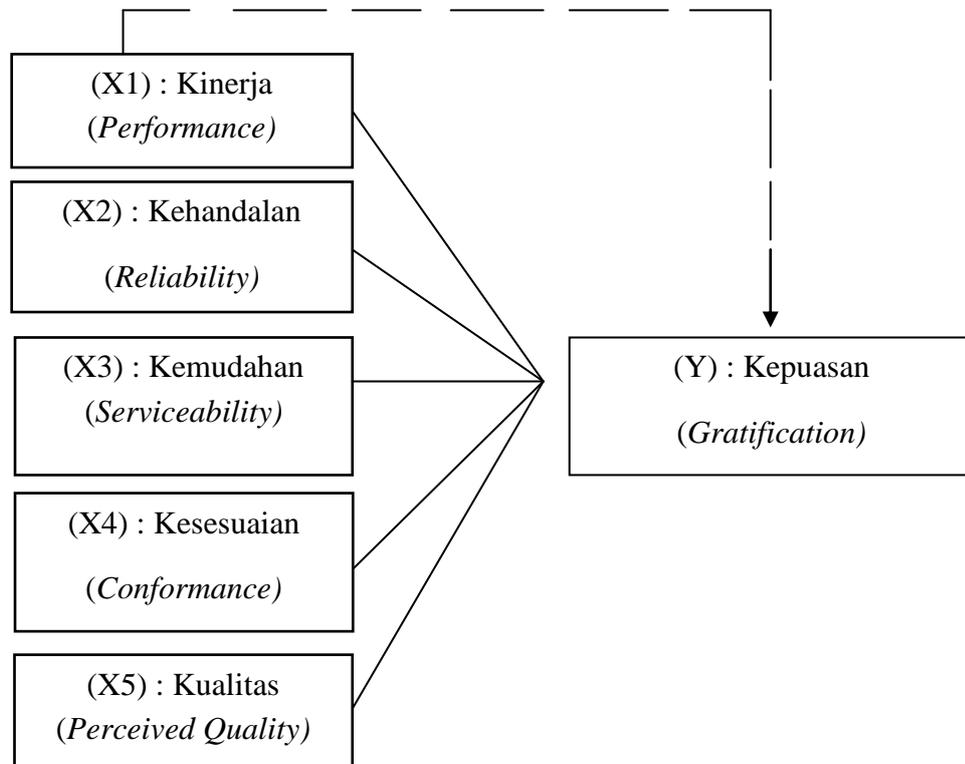
Kerangka berpikir adalah model konseptual bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai hal yang penting. Dalam penelitian ini dapat dibuat suatu kerangka pikir yang dapat menjadi pedoman dalam penulisan yang pada akhirnya dapat diketahui variabel mana yang dominan untuk mempertahankan Pengaruh Pelayanan BMT Khairul Amin Martapura Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Melakukan Simpanan.. Dalam kerangka pemikiran penulisan menggambarkan hubungan secara sistematis antara variabel X dan variabel Y, yakni Pengaruh Pelayanan BMT Khairul Amin Martapura Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Melakukan Simpanan.

---

<sup>16</sup>Sudarsono dan Edelius, *Kamus Ekonomi: Uang dan Bank*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2007), h. 74.

<sup>17</sup><http://www.mediabpr.com> ( 18 Desember 2017)

Bagan 1.1 Kerangka Penelitian



———— Parsial

- - - - Simultan

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa atau nasabah dalam sebuah perusahaan dapat dilihat dari kualitas pelayanan, maka perusahaan harus menilai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah atau mahasiswa tersebut. Garvin membagi delapan dimensi dalam pengukuran tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang dikutip oleh Tjiptono yaitu: 1. Kinerja (*Performance*), 2. Keistimewaan tambahan (*features*), 3. Keandalan (*reliability*), 4. Kesesuaian (*conformance*), 5. Daya Tahan (*durability*), 6. Kemudahan (*serviceability*), 7. Daya tarik/estetika (*sesthetics*), dan 8. Kualitas (*perceived*

*quality*),<sup>18</sup> dari pendapat ini penulis hanya mengambil lima dimensi saja yang telah di sebutkan di atas karena dimensi keistimewaan tambahan, daya tahan dan daya tarik tidak sesuai dengan penelitian ini.

### **G. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis (dugaan sementara) dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Artinya hipotesis akan menjadi acuan jika telah dibuktikan kebenarannya melalui penelitian. Hipotesis yang diajukan penulis dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Diduga adanya pengaruh secara simultan pelayanan BMT Khairul Amin Martapura terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan.

$H_0$  = tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan antara seluruh variabel pelayanan BMT Khairul Amin Martapura (X) terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan (Y).

$H_a$  = ada pengaruh positif yang signifikan antara seluruh variabel pelayanan BMT Khairul Amin Martapura (X) terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan (Y).

- a. Diduga adanya pengaruh secara parsial pelayanan BMT Khairul Amin Martapura terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan.

---

<sup>18</sup>Muhammad Rafi'i Sanjani, *Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Penginapan (Guest House Pendidikan) IAIN Antasari Banjarmasin* (Skripsi Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin: 2010.). hlm. 14-15.

b.  $H_0$  = tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kinerja ( $X_1$ ) terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan ( $Y$ ).

$H_a$  = terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kinerja ( $X_1$ ) terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan ( $Y$ ).

c.  $H_0$  = tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kehandalan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan ( $Y$ ).

$H_a$  = terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kehandalan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan ( $Y$ ).

d.  $H_0$  = tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kemudahan ( $X_3$ ) terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan ( $Y$ ).

$H_a$  = terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kemudahan ( $X_3$ ) terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan ( $Y$ ).

e.  $H_0$  = tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kesesuaian ( $X_4$ ) terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan ( $Y$ ).

Ha = terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kesesuaian (X<sub>4</sub>) terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan (Y).

f. Ho = tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas (X<sub>5</sub>) terhadap keputusan mahasiswa dalam berinvestasi saham (Y).

Ha = terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas (X<sub>5</sub>) terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan (Y).

## **H. Kajian Pustaka**

Dari hasil penelusuran yang penulis lakukan kajian penelitian yang membahas masalah yang penulis bahas menurut data yang penulis peroleh penelitian tersebut antara lain yaitu:

*Pertama*, penelitian yang dilakukan oleh Rini Riskimah (0801159020) yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Banjarmasin*. Adapun perbedaan dengan yang akan penulis teliti adalah terletak pada subjek dan objeknya, subjek penelitian terdahulu ini adalah karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum Jota Banjarmasin, sedangkan yang penulis teliti adalah masalah pada BMT Khairul Amin Martapura dan objeknya yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan sedangkan yang penulis teliti adalah Pengaruh Pelayanan BMT Khairul Amin Martapura Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Melakukan

Simpanan. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dimensi pelayanan atas daya tanggap, kehandalan, jaminan, perhatian dan bukti langsung secara simultan berpengaruh bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan dimensi pelayanan yang lebih dominan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.<sup>19</sup>

*Kedua*, penelitian oleh Yanti angkatan 2013 Jurusan Ekonomi Syariah dengan Judul *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Alfamart Kapuas*. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya Alfamart sehingga penulis tertarik untuk mengetahui tentang pelayanan terhadap kepuasan konsumen Alfamart Kapuas. Namun, setiap orang mempunyai sudut pandang yang berbeda dalam menilai pelayanan yang mereka rasakan atas kepuasan konsumen yang mereka dapatkan. Tingkat kepuasan konsumen sangat tergantung pada mutu (kualitas) suatu produk, baik itu berupa barang maupun jasa yang mereka konsumsi. Salah satunya Alfamart Kapuas. Perbedaannya, dalam penelitian ini adalah pengaruh kepuasan anggota/konsumen dalam melakukan simpanan.<sup>20</sup>

*Ketiga*, Penelitian oleh Ahmad Hafizi, angkatan 2013 Jurusan Perbankan syariah dengan judul *Tingkat Kepuasan Mahasiswa STIQ Terhadap Pelayanan Pembayaran SPP Pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai*. Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakang oleh sebuah fenomena bahwa kepuasan nasabah memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah perusahaan, karena dengan

---

<sup>19</sup>Rini Riskimah, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Banjarmasin*”. Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, IAIN Antasari Banjarmasin 2012.

<sup>20</sup>Yanti, “*Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Alfamart Kapuas*”. Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, IAIN Antasari Banjarmasin 2017.

kepuasan akan berdampak terhadap kinerja perusahaan, kepuasan dapat mempengaruhi keberhasilan perusahaan serta mewujudkan tujuan yang ingin dicapai. Perbedaannya, dalam penelitian ini adalah pengaruh kepuasan terhadap pelayanan.<sup>21</sup>

Berdasarkan penelitian di atas maka penelitian yang akan penulis lakukan berbeda dengan penelitian-penelitian tersebut. Dimana dalam penelitian ini menitikberatkan pada melakukan simpanan.

## **I. Sistematika Penulisan**

Penyusunan skripsi ini terdiri dari V (lima) bab yang disusun secara sistematis dengan susunan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan alasan memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang tergambarakan dirumuskan dalam perumusan masalah, setelah itu disusun tujuan penelitian yang merupakan substansi dari hasil yang diinginkan. dalam bab ini juga dirumuskan signifikansi penelitian yang merupakan kegunaan atau manfaat dari hasil penelitian. Definisi operasional digunakan untuk membatasi istilah-istilah dalam penelitian yang bermakna umum dan luas. Kajian pustaka ditampilkan sebagai adanya informasi atau tulisan dari aspek yang lain sedangkan sistematika penulisan merupakan tata cara penulisan skripsi yang bersifat sistematis serta terstruktur secara keseluruhan.

---

<sup>21</sup>Ahmad Hafizi, "*Tingkat Kepuasan Mahasiswa STIQ Terhadap Pelayanan Pembayaran SPP Pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai*". Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, IAIN Antasari Banjarmasin 2017.

Selanjutnya pada BAB II menguraikan tentang landasan teori yang menjadi dasar pemikiran dalam mencari pembuktian dan solusi yang tepat untuk hipotesis yang akan diajukan. Dalam Bab ini juga akan dijabarkan tentang kerangka dan hipotesis dari permasalahan yang ada. Yaitu tentang pengaruh kepuasan anggota BMT dalam melakukan simpanan pada BMT Khairul Amin Martapura.

Kemudian pada BAB III Metode Penelitian yang terdiri dari metode dan jenis penelitian, sifat dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan metode penganalisaan data serta prosedur penelitian.

Lalu pada BAB IV Merupakan laporan hasil penelitian yang berisi tentang pemaparan umum faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota BMT dalam melakukan deposito di BMT Khairul Amin Martapura, penyajian data hasil penelitian, serta analisis data yang terdiri dari data responden, data hasil wawancara, analisis dan interpretasi data dan juga pembahasan hasil penelitian,

Dan pada BAB V Penutup, yang terdiri dari kesimpulan dari hasil penelitian, serta saran sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya.