

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi ini dengan adanya persaingan bisnis yang membuat persaingan semakin ketat. Untuk memenangkan hal tersebut setiap organisasi atau penyedia jasa harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen atau para nasabah, serta berusaha memenuhi harapan mereka, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada para konsumen atau nasabahnya. Saat ini kepuasan nasabah menjadi perhatian yang paling diutamakan. Dengan demikian, diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada para pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan tetap memperhatikan kebutuhan dan keinginan para konsumen atau nasabah. Ada kunci untuk menentukan kesuksesan implementasi konsep pemasaran yaitu kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, dan loyalitas pelanggan (Subagio, 2010, hlm 9).

Selain itu karena terjadinya persaingan yang semakin ketat, ditandai dengan munculnya berbagai macam perusahaan dalam bentuk lembaga keuangan Islam maka hal utama yang harus diprioritaskan adalah kepuasan nasabah dalam menerima pelayanan agar dapat bertahan dan pada akhirnya akan menarik minat nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan oleh lembaga keuangan tersebut. Sehingga lembaga keuangan dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dikehendaki nasabah,

sehingga jaminan menjadi prioritas utama bagi lembaga keuangan pada saat ini, khususnya menjadi tolak ukur keunggulan daya saing antara BMT, bank dan pesaing lainnya. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh performance produk atau jasa yang memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapan terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui (Basith, 2008).

Terjadinya kepuasan pelanggan dapat menjadikan hubungan antara penyedia jasa dengan nasabah menjadi harmonis, yang selanjutnya akan menciptakan loyalitas nasabah dan menguntungkan bagi perusahaan. Keberlangsungan dan keberhasilan perusahaan jasa banyak tergantung pada kualitas pelayanan yang sesuai dengan lingkungan perusahaan dan kemampuan yang dimiliki para petugas dalam memberikan pelayanan dan menjelaskan produk-pruduk yang ditawarkan serta kebutuhan dan harapan nasabah. Kualitas merupakan suatu tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan pelayanan yang berkualitas, maka nasabah akan merasa puas sehingga akan mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan, agar barang atau jasa yang ditawarkan dipilih oleh pelanggan maka perusahaan harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan pelanggan dan bagaimana memberi pelayanan yang terbaik (Tjiptono, 2000, hlm 52).

Dalam hal ini BMT hendaknya mampu memenuhi segala kebutuhan nasabah untuk mencapai kesejahteraan bersama. Dimana hal ini pengurus BMT yang sangat berperan dan harus mampu mengelola BMT dengan sebaik-baiknya agar nasabah dapat merasakan memperoleh kemanfaatannya berada menjadi

nasabah BMT tersebut. Kualitas pelayanan yang diberikan BMT dapat dilihat dari adanya bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan BMT dan sarana. Keandalan yang meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Daya tangkap yang meliputi keinginan para pengelola atau pengurus untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang tanggap. Jaminan yang mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki para pengurus, bebas dari bahaya, risiko dan keraguan-keraguan. Serta empati yang meliputi kemudahan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan nasabah. Selain itu dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota (R Sudiarditha et al., 2013, hlm 62).

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) merupakan suatu lembaga keuangan bukan bank yang menjalankan prinsip syariah, BMT melaksanakan dua jenis kegiatan, yaitu *baitul tamwil* dan *baitulmal*. *Baitul tamwil* berkegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan pengusaha kecil dan dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan ekonomi. Sedangkan, *baitulmal* menerima titipan zakat, infak, dan sedekah, serta menjalankan sesuai dengan peraturan dan amanahnya (Manan, 2012, hlm 357). Perkembangan BMT dimaksudkan untuk mampu menjangkau lapisan masyarakat yang paling bawah dan tidak mampu disentuh dengan dana-dana komersil. Dengan zakat, maka BMT akan mampu memberdayakan kelompok fakir miskin.

Dalam pelayanannya BMT dituntut harus mengedepankan kualitas dan kuantitas serta kepuasan nasabahnya, sehingga akan terjadi kemajuan dalam kualitas pelayanan terhadap nasabah dan akan memberi dampak positif kelangsungan BMT. Karena dengan terciptanya kualitas yang bagus serta ditunjang dengan kualitas yang baik maka BMT akan dapat diperhitungkan dil level nasional sebagai lembaga keuangan yang mandiri dan dapat mengangkat perekonomian masyarakat.

Bentuk badan hukum BMT memiliki kesamaan dengan institusi yang telah lama dikenal dalam sistem hukum nasional, tetapi BMT memiliki karakteristik yang khas dan tidak dimiliki oleh instansi lain, BMT yang telah berbadan hukum menggunakan badan hukum yang berbeda-beda, ada yang berbadan hukum koperasi dan ada pula yang berbadan hukum yayasan. Hingga saat ini, belum ada peraturan yang khusus mengatur tentang BMT, para praktisi BMT berpendapat bahwa telah ada landasan hukum yang menetapkan koperasi sebagai badan hukum BMT (Manan, 2012, hlm 357).

BMT UGT Nusantara cabang Pelaihari merupakan salah satu lembaga keuangan unit koperasi, yang bergerak di bidang pembiayaan, simpanan dan investasi sesuai dengan pola bagi hasil syariah. BMT UGT Nusantara merupakan lembaga keuangan yang menawarkan prinsip syariah dengan sistem bagi hasil sebagai strategi unggulan dalam mendapatkan nasabah. Lembaga keuangan seperti BMT UGT Nusantara harus selalu berorientasi kepada keinginan dan kebutuhan nasabah, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT UGT Nusantara sangat mempengaruhi kesetiaan atau loyalitas nasabahnya, namun hal ini sangat sulit

mengingat terdapat perubahan dalam aspek psikologis, kondisi lingkungan dan budaya yang berdampak pada proses keputusan nasabah untuk menabung atau menggunakan jasa BMT.

Scoot Robinette berpendapat bahwa terdapat pengaruh dari keputusan nasabah untuk menabung, semakin tinggi kualitas pelayanan suatu lembaga keuangan semakin tinggi pula keputusan nasabah untuk menggunakan jasanya. Keputusan nasabah untuk menabung merupakan efek akhir dari suatu pembelian yang diartikan sebagai suatu sikap dan niat untuk berperilaku dimasa depan (Huriyati, 2005, hlm 125).

Produk adalah sesuatu yang ditawarkan ke dalam pasar untuk dipakai dan dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan nasabah (Kotler, 2006). Produk yang dimiliki oleh BMT UGT Nusantara cabang Pelaihari berupa produk simpanan dan pembiayaan, untuk kemajuan suatu lembaga keuangan maka perlu mencermati permintaan nasabah untuk suatu produk atau jasa yang akan ditawarkan, salah satunya yaitu meningkatkan kualitas pelayanan, mengenai kualitas pelayanan dari tempat, karyawan, peralatan, komunikasi, simbol, dan harga yang kebanyakan nasabah lihat. Pentingnya dimensi ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama terhadap calon nasabah baru dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga keuangan.

Kualitas pelayanan menurut Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari suatu usaha yang dijalankan, baik itu berupa barang ataupun jasa haruslah berkualitas, kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga keuangan dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah dalam

menggunakan produk atau jasa yang dimilikinya. Seperti yang telah di jelaskan di dalam Al-Quran Surat Al-Baqarah ayat 267 berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا
أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.(Q.S. Al Baqarah: 267)

Kualitas pelayanan juga berkenaan dengan kemampuan suatu lembaga keuangan dalam memberikan jasa yang telah dijanjikan secara terpercaya dan akurat, pelayanan akan dikatakan Reliable (handal) apabila dalam perjanjian yang telah disepakati dicapai secara aktual. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga keuangan tersebut.

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan di atas, penulis ingin meneliti kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT UGT Nusantara cabang Pelaihari guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah dalam judul penelitian “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BMT UGT NUSANTARA CABANG PELAIHARI”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat rumusan masalah yaitu:
Bagaimana kualitas pelayanan di BMT UGT Nusantara cabang Pelaihari terhadap nasabahnya?

C. Tujuan Masalah

Untuk mengetahui kualitas pelayan (kondisi fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap kepuasan nasabah BMT UGT NUSANTARA cabang Pelaihari.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Untuk pengembangan ilmu pemasaran tentang pemasaran jasa dan khususnya mengenai masalah kualitas pelayanan, pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi pihak BMT UGT Nusantara cabang Pelaihari penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada para nasabahnya dimasa mendatang, agar dapat meningkatkan kepuasan para nasabahnya, sehingga dapat mempengaruhi loyalitas dalam menggunakan produk maupun jasa yang ditawarkan oleh BMT UGT Nusantara cabang Pelaihari, sehingga dapat mempengaruhi profitabilitas perusahaan dimasa mendatang.

- b. Bagi penulis sendiri, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan ilmu pengetahuan tentang operasional sebuah perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

E. Definisi Operasional

Untuk memberikan pemahaman yang jelas dari penelitian ini, perlu dijelaskan dari beberapa definisi operasional sebagai berikut:

1. Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf mutu. Berkualitas diartikan bahwa sesuatu mempunyai kualitas atau mutu yang baik.
2. Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain
3. Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah kelegaan atau kesenangan yang hanya dapat dirasakan oleh jasmani
4. Loyalitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kepatuhan atau kesetiaan
5. BMT merupakan balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan bayt al-mal wa at-tamwil dengan keinginan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. Selain itu

Baitul Maal Wat Tamwil juga bisa memberikan titipan zakat, infak, dan sedekah, serta menyalurkan sesuai dengan peraturan dan amanatnya.

F. Penelitian Terdahulu

Untuk mempermudah pengumpulan data, metode analisis data yang digunakan dalam pengolahan data, maka penulis mencantumkan beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini. Hal ini dilakukan untuk mendapat gambaran dalam menyusun kerangka pemikiran dengan harapan penelitian ini dapat tersaji secara akurat dan mudah dipahami oleh pembaca. Terdapat beberapa literatur yang memiliki topik yang sama, namun terdapat perbedaan dan persamaan dari sisi pembahasannya, yaitu:

1. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta, skripsi ini ditulis oleh Prasetyo Adi (2008), Mahasiswa jurusan Ekonomi Islam STAIN Surakarta. Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan dari segi dimensinya berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, guna meningkatkan kepuasan nasabah maka BMT Kaffah harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.
2. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Yogyakarta. Jurnal ditulis oleh Putri Dwi Cahyani(2016), Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Hasil penelitian ini adalah kepuasan pelanggan tentang kualitas pelayanan di bank syariah telah

diatas moderat (cukup tinggi). Faktor yang memberikan efek bagi kepuasan pelanggan adalah faktor dimensi responsiveness, compliance, dan empathy.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. Jurnal ini ditulis oleh Muhammad Zakiy dan Evita Putri Azzahroh (2017), Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa kepuasan nasabah mampu memediasi secara penuh pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, peneliti menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Maka dari itu peneliti melakukan penyusunan yang terdiri dari lima bab, masing-masing bab atas beberapa sub bab. Adapun sistematika tersebut yaitu:

Bab 1 Pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang yang akan menguraikan tentang alasan memilih judul dan permasalahan yang diteliti, permasalahan yang sudah digambarkan dalam rumusan masalah, setelah itu disusun dalam tujuan penelitian yang merupakan hasil yang ingin dicapai. Signifikansi penelitian merupakan kegunaan atau manfaat dari hasil penelitian. Definisi operasional digunakan untuk membatasi istilah-istilah dalam penulisan.

Bab II Landasan Teori, yaitu suatu teori yang digunakan untuk memecahkan masalah yang membahas tentang suatu objek. pada bab ini dijabarkan masalah-

masalah yang akan berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga sumber informasi dari referensi lain.

Bab III membahas tentang Metode Penelitian, bertujuan untuk mempermudah dalam melakukan penelitian tersebut. Dalam melakukan penelitian agar mudah mencapai hal yang diinginkan maka perlu adanya subjek dan objek penelitian. Tidak hanya itu data dan sumber data diperlukan untuk penelitian ini menjadi jelas dan valid. Dalam hal mengumpulkan data harus ada acara agar data yang dikumpulkan akurat dan efektif, maka perlu adanya Teknik pengumpulan data dan untuk mengumpulkan data tersebut maka diperlukan dilakukannya analisis data.

Bab IV Penyajian Data, berdasarkan hasil penelitian secara langsung yang telah dilakukan dan dianalisis, terdiri dari penyajian data yang meliputi laporan hasil penelitian dari penelitian lapangan yang telah dilakukan.

Bab V Penutup, yang terdiri dari kesimpulan dari penelitian secara singkat namun jelas terkait dengan hasil yang diperoleh dalam penelitian.