

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berbicara masalah harta, harta merupakan hal penting dalam kehidupan (Jauhar, 2009). Manusia saat ini dan tidak terpisah darinya. Sebagaimana terdapat dalam Al-Qur'an:

الْمَالُ وَالْبَنُونَ زِينَةُ الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَالْبَقِيَّةُ الصُّلْحَةُ خَيْرٌ عِنْدَ رَبِّكَ ثَوَابًا وَخَيْرٌ أَمَلًا

Artinya: “Harta dan anak-anak adalah perhiasan kehidupan dunia tetapi amal kebajikan yang terus-menerus adalah lebih baik pahalanya di sisi Tuhanmu serta lebih baik untuk menjadi harapan.” (QS. Al- Kahfi (18):46).

Manusia sangat berambisi untuk mempunyai harta, karena dengan mempunyai harta dapat menjaga eksistensinya. Harta yang baik pastinya berasal dari tangan orang yang memiliki pekerjaan yang sesuai dengan yang dianjurkan secara agama seperti bekerja di sawah, berdagang, dan lain-lain. Oleh sebab itu, banyak masyarakat yang menyimpan uangnya di bank ataupun lembaga keuangan.

Di negara yang mayoritas muslim ini pasti banyak masyarakat yang menyimpan hartanya di lembaga keuangan syariah. Selain di bagian perbankan syariah masih ada tempat penyimpanan uang seperti Baitul Mal wattammil (BMT) yang mengelola keuangan masyarakat sesuai dengan keuangan syar'i. Beragam lembaga keuangan syariah menjalankan fungsinya sendiri-sendiri untuk menggerakkan sistem keuangan.

Dalam hal ini banyak organisasi yang sedang marak dikalangan masyarakat salah satunya organisasi berbasis syariah yaitu *Baitul Mal Wa Tamwil* (BMT). Bmt

merupakan lembaga keuangan mikro yang di operasikan dengan prinsip bagi hasil (syari'ah). Koperasi syariah didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia dengan penduduk mayoritas beragama Islam. Salah satu bentuk koperasi syariah adalah *Baitul Mal Wat Tamwil* (BMT). *Baitul Mal Wat Tamwil* (BMT) menunjukkan keunggukan dan relevansinya dalam membawa dampak positif dalam perekonomian syariah Indonesia. Sebagai lembaga keuangan mikro yang mengadopsi prinsip-prinsip syariah, BMT tidak hanya menjadi penyedia layanan keuangan bagi masyarakat Muslim, tetapi juga menjadi simbol penting bagi keberlanjutan dan perkembangan ekonomi yang berlandaskan pada nilai-nilai Islam.

BMT adalah singkatan dari *Baitul Mal wa Baitul Tamwil*, selanjutnya dengan perkembangan masa sekarang berubah menjadi *Baitul Mal wa Tanwil*. BMT ialah lembaga ekonomi ataupun keuangan yang sifat aslinya non perbankan dan bentuknya informal (Alvan Fathony, 2022:32). BMT diucap informal karena dibentuk oleh masyarakat yang setiap lembaganya berbeda terhadap lembaga keuangan dalam perbankan juga lembaga keuangan resmi lainnya. Kemunculan BMT merupakan usaha sadar untuk memberdayakan ekonomi masyarakat.

Semakin maraknya persaingan di lembaga keuangan konvensional dengan lembaga keuangan syariah itu membuat masyarakat berpikir macam dalam menentukan pilihan karena banyak isu-isu yang tersebar. Isu yang tersebar itu merupakan kabar yang kurang mengemukakan bagi lembaga keuangan tersebut. Isu yang tersebar yaitu yang sering terjadi adalah dalam hal perbandingan upaya

pelayanan yang diberikan baik dari pihak lembaga keuangan konvensional maupun lembaga keuangan syariah.

Sudah tidak asing lagi bahwa pelayanan terhadap masyarakat atau nasabah itu menjadi tolak ukur dalam maju atau tidaknya suatu lembaga keuangan tersebut. Pelayanan yang diharapkan nasabah terhadap lembaga keuangan syariah ini adalah kualitas pelayanan terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh pihak lembaga keuangan syariah. Jika harapan lebih tinggi daripada pelayanan maka nasabah tidak akan puas, begitu juga sebaliknya jika pelayanan lebih baik daripada isu-isu yang beredar maka nasabah akan merasa puas.

Nasabah yang puas adalah nasabah yang mendapat pelayanan terbaik dari pihak lembaga keuangan syariah. Dan bahkan jika ada nasabah yang puas maka nasabah tersebut akan bercerita kepada calon nasabah atau nasabah yang lain maka dari itu dapat menarik perhatian dari masyarakat sekitar sehingga dapat menjadi referensi bagi para calon nasabah yang lain. Dengan terjadinya seperti itu maka sangat jelas bahwa kepuasan nasabah harus menjadi salah satu tujuan dari setiap lembaga keuangan syariah.

Kepuasan nasabah didapat nasabah akan menjadi dorongan untuk kepercayaan masyarakat terhadap kualitas lembaga keuangan syariah tersebut. Jika masyarakat sudah percaya masyarakat dapat menjadi anggota sebab masyarakat percaya bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan syariat Islam. Maka dari itu dalam pelayanan keuangan memang harus benar-benar menjaga kepercayaan nasabah.

Nasabah yang puas adalah masyarakat yang berbagi kepuasaannya terhadap produsen atau penyedia jasa. Bahkan jika ada nasabah yang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak lembaga keuangan tersebut maka akan menceritakannya kepada masyarakat lainnya, sehingga itu dapat menarik simpati masyarakat lain untuk menggunakan produk atau jasa dari lembaga keuangan tersebut. Kepuasan pelayanan yang didapat oleh nasabah akan menjadi pendorong terhadap kualitas pelayanan lembaga keuangan syariah karena masyarakat sudah percaya bahwa pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan tersebut sangat berbentuk syar'i.

Berdasarkan observasi awal di BMG UGT Nusantara Banjarmasin, terlihat bahwa pelayanan yang diberikan cukup memadai, meskipun masih ada beberapa area yang perlu diperbaiki. Staf di BMG UGT Nusantara tampak ramah dan bersedia membantu setiap pelanggan yang datang. Mereka cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Selain itu, fasilitas fisik di tempat ini cukup memadai dengan ruang tunggu yang nyaman dan bersih. Meskipun demikian, ada beberapa keluhan mengenai waktu tunggu yang cukup lama pada jam-jam sibuk, yang menunjukkan perlunya peningkatan efisiensi dalam manajemen antrian dan pelayanan.

Penelitian yang diinisiasi dengan judul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin”. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih holistik dan terperinci tentang peran pelayanan dalam menciptakan rasa puas dari nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin.

Dengan meneporong lebih lanjut ke depan, penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan wawasan yang mendalam, tetapi juga memberikan kontribusi positif dalam merancang strategi kebijakan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT NUSANTARA BANJARMASIN?”

C. Tujuan Penelitian

Seperti yang dijelaskan dalam rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang diberikan oleh pihak BMT UGT NUSANTARA BANJARMASIN.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan dan tujuan diatas dapat diketahui bahwa kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Akademik
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan wawasan, serta rujukan bagi peneliti selanjutnya untuk pemahaman kepuasan di BMT
 - b. Memberikan kontribusi pemikiran dalam upaya memperluas wawasan ekonomi islam khususnya dalam bidang atau produk apa saja yang ada di BMT

- c. Sebagai pengembangan keilmuan dalam Lembaga Keuangan Syariah.
2. Bagi Penulis
 - a. Menambah wawasan dalam menganalisa pengaruh kepuasan nasabah dalam bidang pinjaman dan pelayanan terhadap orang lain.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat mampu memberikan pengetahuan wawasan terhadap transaksi pinjaman.
 3. Bagi Instansi
 - a. Dapat dijadikan sebagai catatan ataupun masukan untuk dapat mempertahankan pelayanan agar nasabah merasa puas dan lebih banyak bergabung.
 - b. Dapat mengetahui alasan dan penyebab yang menentukan jumlah nasabah.
 - c. Sebagai masukan pemikiran yang bermanfaat bagi BMT UGT NUSANTARA BANJARMASIN.

E. Definisi Operasioanal

Definisi operasional untuk menjelaskan arah dan tujuan penelitian ini, maka penulis menjelaskan secara singkat mengenai tujuan yang terkandung di dalamnya.

1. Pengaruh

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengaruh merupakan daya yang ada atau timbul dari semua (orang atau benda) yang ikut membentuk watak,

kepercayaan dan perbuatan seseorang yang memiliki akibat atau hasil dan dampak yang ada.

2. Kepuasan

Kepuasan merupakan suatu upaya untuk memenuhi suatu barang atau jasa yang digunakan untuk mencukupi atau memadai. Sedangkan definisi kepuasan konsumen ialah seperti hasil perbandingan harapan konsumen sebelum menerima pelayanan dengan sesudah menerima pelayanan dari pihak yang memberikan pelayanan. (Kottler, 2008:139).

3. Pelayanan

Pelayanan adalah merupakan proses pemenuhan kebutuhan orang lain. Kebutuhan yang dimaksud yaitu kebutuhan yang sangat mendesak sehingga memerlukan pelayanan dari orang lain. (Atep Adya, 2006:70)

4. BMT

BMT adalah kegiatan yang didalamnya mengembangkan usaha-usaha produktif dan mengembangkan investasi dalam kualitas kegiatan usaha kecil dan menengah untuk mendorong masyarakat untuk menabung dan menunjang kegiatan lainnya.

F. Penelitian Terdahulu

Nama/Judul	Metode	Persamaan	Perbedaan
Mu'tadi (UIN sunan Ampel) Analisis kepuasan nasabah terhadap pelayanan BMT NU	Kualitatif	Membahas tentang kepuasan nasabah terhadap pelayanan dari BMT	Penggunaan metode penelitian

cabang tanah merah Bangkalan melalui perspektif <i>hifdzul mal</i>			
Harusn Santosa, Suprihati Analisis kepuasan anggota KJKS BMT Tumang	Kualitatif	Kepuasan di BMT	Penelitian terdahulu membahas tentang kepuasan terhadap karyawan, sedangkan penelitian saya membahas kepuasan terhadap nasabah
Alvan Fathony, Saifudin, Nabila Dampak kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas konsumen di BMT UGT Sidogiri cabang Semampir Probolinggo	Kuantitatif	Kepuasan nasabah	Perbedaan nya penelitian terdahulu tentang loyalitas konsumen sedangkan penelitian saya membahas tentang kepuasan nasabah
Wahibur Rokhman Pengaruh biaya, angsuran, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan di BMT di Kabupaten Kudus	Kuantitatif	Pelayanan dan kepuasan nasabah	Penelitian terdahulu membahas tentang pembiayaan dan pengaruh biaya

1. Penelitian yang dilakukan oleh Mu'tadi dari UIN Sunan Ampel dalam skripsi nya yang berjudul "Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Bangkalan melalui Perspektif *Hifdzul Mal*". Tujuan dari penelitiannya adalah Mengetahui sejauh mana kepuasan nasabah terhadap pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah

Bangkalan dan untuk mengetahui faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Bangkalan. Metode yang digunakannya adalah metode kualitatif dengan pengumpulan hasil dari wawancara kepada nasabah. Persamaan dengan penelitian Mu'tadi ini ialah membahas tentang kepuasan dan pelayanan terhadap nasabah di BMT. Sedangkan perbedaannya yaitu dalam metode penelitian yang digunakan, metode yang digunakan Mu'tadi ialah kualitatif sedangkan penelitian saya menggunakan metode kuantitatif.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Harun Santosa dan Suprihati dengan judul "Analisis Kepuasan Anggota KJKS BMT Tumang". Tujuan dari penelitiannya adalah untuk mengetahui kepuasan anggotaterhadap bauran pemasaran pada KJKS BMT Tumang, dan Menggali terhadap apa yang diharapkan anggota terhadap aplikasi bauran pemasaran kedepan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode menganalisis bauran pemasaran terhadap kepuasan anggota KJKS BMT Tumang kepuasan anggota KJKS BMT Tumang.

Persamaan dengan penelitian Harun Santosa dan Suprihati adalah membahas tentang pelayanan di BMT. Sedangkan perbedaannya adalah objek yang diteliti, penelitian Harun Santosa dan Suprihati ini objek penelitiannya adalah karyawan dari BMT, sedangkan penelitian saya objeknya adalah nasabah dari BMT.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Alvan Fathony, Saifudin dan Nabila dengan judul "Dampak Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan

Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Konsumen di BMT UGT Sidogiri Cabang Semampir Probolinggo”. Metode yang digunakan penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner perhitungan jenis kelamin dan umur untuk melihat hasil dari masyarakat yang menggunakan jasa dari BMT UGT Sidogiri cabang Semampir Probolinggo. Hasil dari penelitian yang telah diteliti ini, diketahui paling banyak nasabah BMT UGT Sidogiri cabang Semampir Probolinggo adalah responden yang berkelamin laki-laki sebanyak 82 orang, adapun hasil persentasenya 82% kemudian yang berkelamin perempuan yaitu 18 orang, adapun hasil persentasenya adalah 18%. Berdasarkan data tersebut nasabah yang bertransaksi di BMT UGT Sidogiri cabang Semampir Probolinggo didominasi oleh laki-laki dimana menunjukkan responden laki-laki lebih dominan.

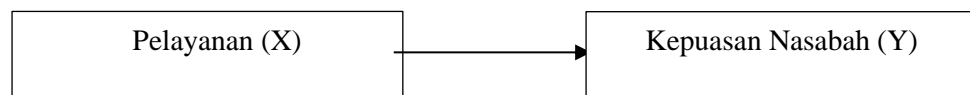
Persamaan penelitian dengan Alvan Fathony, Saifudin dan Nabila adalah meneliti tentang kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya yaitu di penelitian Alvan Fathony, Saifudin dan Nabila ini membahas tentang loyalitas konsumen sedangkan penelitian saya membahas tentang kepuasan nasabah.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Wahibur Rokhman dengan judul “Pengaruh Biaya, Angsuran, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan di BMT di Kabupaten Kudus”. Tujuan dari penelitian ini untuk menguji pengaruh biaya pinjaman (*cost of loan*), angsuran pinjaman (*loan repayment*), dan kualitas pelayanan terhadap

kepuasan nasabah pembiayaan *Baitul mal wat tamwil* (BMT) di kabupaten Kudus. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, pengumpulan data menggunakan Kuesioner yang dibagikan kepada responden dengan dibagi dengan beberapa macam seperti umur, pekerjaan, dan pendapatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi nasabah pembiayaan BMT terhadap biaya, angsuran, kualitas layanan cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata dari tiga variabel tersebut mendekati angka 4 dari 5 skala pengukuran. Hasil ini menunjukkan bahwa nasabah pembiayaan BMT di Kudus merasakan bahwa biaya, angsuran dan kualitas pelayanan yang diberikan cukup baik. Persamaan penelitian dengan penelitian dari Wahibur Rokhman ini adalah membahas tentang pelayanan dan kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian terdahulu membahas tentang pembiayaan dan pengaruh biaya.

G. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan sistensi tentang hubungan antara variabel dari landasan teori telah dideskripsikan. Berdasarkan landasan teori yang sudah dijelaskan, maka dirumuskan suatu kerangka penelitian sebagai berikut:



H. Hipotesis Penelitian

Secara umum hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah pada penelitian yang mana rumusan masalah telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dapat dikatakan sementara karena jawaban yang dihasilkan belum didasarkan pada fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data serta belum didasarkan pada teori yang Terjadi. Jadi pengertian hipotesis belum dapat dikatakan sebagai jawaban yang empiric terhadap rumusan masalah penelitian, melainkan masih merupakan jawaban teoritis (Sugiono, 2009:64). Adapun hipotesis yang diajukan adalah:

H¹: Terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang diberikan oleh pihak BMT Ugt Nusantara Banjarmasin.

I. Metode Penelitian

Data penelitian diperoleh menggunakan metode kuantitatif. Dengan cara membagikan google form secara online dan membantu dengan mengisi data secara langsung. Data-data yang diperoleh dikumpulkan melalui observasi, dan wawancara kepada nasabah dari BMT UGT NUSANTARA BANJARMASIN.

J. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisi uraian singkat tentang isi bab demi bab yang akan ditulis dalam penelitian ini:

- Bab I adalah pendahuluan. Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika penulisan.
- Bab II adalah landasan teori. Pada bab ini disajikan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan bahasan penelitian, yakni kepuasan, pelayanan dan BMT.
- Bab III adalah metode penelitian. Pada bab ini disajikan informasi secara deskriptif tentang bagaimana jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.
- Bab IV adalah hasil dan pembahasan.
- Bab V adalah penutup.