

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini, baik di wilayah perkotaan maupun pedesaan di Indonesia, jumlah lembaga keuangan terus meningkat. Pertumbuhan ini dipicu oleh tingginya kebutuhan masyarakat, baik dalam hal menyimpan dana (tabungan) maupun memperoleh pembiayaan (pinjaman). Keberadaan lembaga keuangan, baik yang berskala besar (makro) maupun kecil (mikro), memiliki peran penting sebagai perantara yang membantu masyarakat dalam mengelola keuangannya secara lebih efisien. Kemunculan lembaga keuangan berbasis konvensional maupun syariah merupakan respon terhadap kebutuhan tersebut, khususnya sebagai solusi dalam sistem intermediasi keuangan (Syafi'i, 2015 hlm. 172–173)

Baitul Maal wa Tamwil (BMT) merupakan lembaga keuangan mikro yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil. Lembaga ini berperan dalam mendukung pengembangan usaha mikro dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan, harkat, dan martabat masyarakat kaum fakir miskin. BMT lahir dari inisiatif serta dukungan modal awal tokoh-tokoh masyarakat lokal, dan dijalankan berdasarkan sistem ekonomi yang menjunjung tinggi nilai-nilai kedamaian, keadilan, dan kesejahteraan sosial (Hermawan, 2017 hlm. 51). Saat ini BMT memiliki badan hukum yaitu Badan Hukum NO. 02/ BH/ KWK-16/ II/ 1991 Tanggal 15 Februari 1997

tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah

Seluruh produk, akad, serta kegiatan operasional di BMT dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang bersumber dari al-Qur'an dan Hadis. Sebagai lembaga keuangan syariah non-bank yang juga termasuk dalam kategori keuangan mikro syariah, BMT memiliki peran penting dalam menghimpun serta menyalurkan dana umat. Dana tersebut kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau pinjaman, yang dilakukan dengan menggunakan sistem bagi hasil. Penyaluran dana ini secara khusus ditujukan untuk mendukung pelaku usaha kecil dan menengah sebagai sasaran utama (Solekha, 2021 hlm. 48).

Dalam menjalankan layanannya, BMT dituntut untuk mengutamakan kualitas pelayanan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, serta memperhatikan kepuasan para nasabah. Hal ini akan mendorong peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan dan memberikan pengaruh positif terhadap keberlangsungan lembaga tersebut. Apabila kualitas pelayanan terus dijaga dan ditingkatkan, maka BMT memiliki potensi untuk diakui di tingkat nasional sebagai lembaga keuangan yang mandiri serta mampu berkontribusi dalam meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat.

BMT Khairul Amin Berkah cabang Martapura merupakan salah satu lembaga keuangan unit koperasi, yang bergerak di bidang pembiayaan, simpanan dan investasi sesuai dengan pola bagi hasil syariah. BMT Khairul

Amin Berkah cabang Martapura merupakan lembaga keuangan yang menawarkan prinsip syariah dengan sistem bagi hasil sebagai strategi unggulan dalam mendapatkan nasabah. Lembaga keuangan seperti BMT Khairul Amin Berkah cabang Martapura harus selalu berorientasi kepada keinginan dan kebutuhan nasabah, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT Khairul Amin Berkah cabang Martapura 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.

Perlu dipahami bahwa BMT berbeda dengan koperasi simpan pinjam (KSP) konvensional dalam beberapa aspek fundamental. BMT menjalankan seluruh operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam, termasuk larangan riba, penggunaan akad yang sesuai syariah seperti mudharabah, musyarakah, murabahah, dan qardhul hasan, serta adanya fungsi Baitul Maal (pengelolaan ZIS) yang tidak dimiliki koperasi umum. Aspek kepatuhan syariah (*Compliance*) inilah yang menjadikan pengukuran kualitas pelayanan BMT tidak dapat disamakan dengan lembaga keuangan konvensional, sehingga dibutuhkan instrumen khusus seperti model CARTER yang mencakup dimensi *Compliance* sebagai pembeda utama. Hal ini sekaligus menegaskan urgensi penelitian ini: pengukuran kepuasan nasabah BMT harus mempertimbangkan dimensi syariah, bukan sekadar aspek teknis layanan semata.

Menurut Scoot Robinette, keputusan nasabah dalam memilih untuk menabung dipengaruhi oleh tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga keuangan. Semakin baik pelayanan yang ditawarkan, maka semakin besar pula kecenderungan nasabah untuk memanfaatkan layanan tersebut. Keputusan untuk menabung mencerminkan hasil akhir dari proses pengambilan keputusan konsumen, yang mencakup sikap serta niat mereka dalam melakukan tindakan pada waktu yang akan datang (Huriyati, 2005, hlm. 125).

Produk merupakan segala sesuatu yang ditawarkan kepada pasar untuk digunakan atau dikonsumsi dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah (Kotler, 2006, hlm. 54). BMT Khairul Amin Berkah cabang Martapura menyediakan berbagai produk, terutama dalam bentuk simpanan dan pembiayaan. Dalam rangka mendorong perkembangan lembaga keuangan, penting bagi lembaga untuk memahami kebutuhan nasabah terhadap produk atau layanan yang akan ditawarkan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan. Mutu pelayanan ini mencakup berbagai aspek, seperti fasilitas fisik, kompetensi karyawan, kelengkapan peralatan, efektivitas komunikasi, simbol-simbol yang digunakan, hingga harga, yang menjadi pertimbangan utama bagi sebagian besar nasabah. Pentingnya aspek pelayanan ini dapat memperkuat citra positif penyedia jasa, terutama di mata calon nasabah, saat mereka menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu institusi keuangan.

Dalam perspektif Islam, pelayanan yang baik merupakan bagian dari ajaran yang harus diterapkan dalam setiap aktivitas usaha, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Kualitas pelayanan yang optimal dari sebuah lembaga keuangan dapat berdampak langsung pada tingkat kepuasan nasabah terhadap produk maupun layanan yang ditawarkan. Hal ini sejalan dengan nilai-nilai yang menekankan pentingnya memberikan yang terbaik dalam setiap bentuk pemberian atau pelayanan yaitu tercantum dalam Al-Qur'an, pada Q.S. Al-Baqarah/2:267 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ
 مِنَ الْأَرْضِ قُلِّ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيهِ 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.

Tafsir ayat al-qur'an ini yaitu orang yang benar-benar beriman, niscaya akan menafkahkan sesuatu yang baik, bila dia bermaksud dengan infaknya itu untuk menyucikan diri dan meneguhkan jiwanya. Sesuatu yang diinfakkan, diumpamakan dengan sebutir benih yang menghasilkan tujuh ratus butir, atau yang diumpamakan dengan sebidang kebun yang terletak di daratan tinggi, yang memberikan hasil yang baik, tentulah sesuatu yang baik., bukan sesuatu yang buruk, yang tidak disukai oleh yang

menafkahkan, atau yang dia sendiri tidak akan mau menerimanya, andai kata dia diberi barang semacam itu (Lentera, 2010, hlm. 404).

Kualitas layanan berkaitan dengan sejauh mana suatu lembaga keuangan mampu memenuhi janji pelayanan yang telah ditetapkan secara konsisten dan dapat diandalkan. Sebuah layanan dapat dikatakan handal (*reliable*) apabila pelaksanaannya sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat dan dilakukan secara nyata. Tingkat ketepatan serta keakuratan dalam memberikan layanan inilah yang menjadi dasar tumbuhnya kepercayaan nasabah terhadap institusi keuangan tersebut.

Dari penelusuran yang telah dilakukan oleh peneliti pada tanggal 5 Juli 2025 ditemukan hasil obsevasi langsung dengan 5 orang nasabah BMT Khairul Amin yang menyatakan bahwa meskipun pelayanan yang diberikan sudah cukup baik secara umum, namun masih terdapat beberapa aspek yang dirasakan kurang optimal oleh nasabah yaitu terkadang informasi yang diberikan cukup kurang jelas sehingga berdampak pada ketidakpuasan sebagai nasabah terhadap pelayanan di BMT Khairul Amin Berkah cabang Martapura.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut tentang hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah di BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura secara kuantitatif, dengan menggunakan instrumen CARTER yang mencakup dimensi kepatuhan syariah sebagai ciri khas lembaga keuangan Islam. Oleh karena itu, peneliti mengangkat judul penelitian **“Hubungan Kualitas**

Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat rumusan masalah yaitu: Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura?

C. Tujuan Penelitian

Dilihat dari latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura

D. Signifikansi Penelitian

Signifikansi penelitian atau riset dibawah ini yaitu sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini bisa menjadi referensi dan memberikan tambahan informasi untuk penelitian selanjutnya dalam menganalisis kualitas pelayanan yang ada di BMT Khairul Amin Berkah cabang Martapura juga sekaligus menjadikan bahan pertimbangan untuk penelitian yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pihak BMT Khairul Amin Berkah

Penelitian ini diharapkan mampu mengevaluasi dan memberikan kualitas dalam mutu pelayanan kepada para nasabah di masa yang akan datang, sehingga dapat mendorong terciptanya kepuasan nasabah. Kepuasan tersebut diharapkan berpengaruh terhadap mereka dalam memanfaatkan produk dan layanan yang disediakan oleh BMT Khairul Amin Berkah, yang pada akhirnya dapat berdampak positif terhadap peningkatan profitabilitas perusahaan di masa depan.

b. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat berperan sebagai acuan atau referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya, serta mampu membantu dalam mengenali berbagai permasalahan yang muncul akibat rendahnya mutu pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi dalam upaya penyelesaian permasalahan yang dihadapi.

E. Sistematika Penulisan

Untuk Memudahkan Penulisan Skripsi yang penulis teliti, maka sistematika penulisan ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari latar belakang masalah yang memuat fenomena kesenjangan kualitas pelayanan di BMT Khairul Amin Berkah

Cabang Martapura berdasarkan observasi pendahuluan, urgensi penelitian mengenai pentingnya dimensi syariah dalam pengukuran kepuasan nasabah, rumusan masalah terkait hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berkaitan dengan pengertian BMT, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, membandingkan kajian penelitian terdahulu, kerangka pikir, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan kerangka metodologis yang digunakan dalam penelitian, mencakup jenis dan pendekatan yang dipilih, lokasi pelaksanaan penelitian, penetapan populasi dan sampel, teknik penarikan sampel, jenis dan sumber data yang digunakan, identifikasi variabel beserta indikatornya, prosedur pengumpulan data, metode analisis data, serta tahapan pelaksanaan penelitian secara keseluruhan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil dan pembahasan dari penelitian menggunakan kuesioner.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan akhir dan saran dari penelitian.