

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan antara lembaga keuangan saat ini semakin ketat. Dengan berbagai macam cara dan strategi dilakukan untuk menarik minat nasabah, mulai dengan penawaran produk-produk menarik untuk memenuhi kebutuhan calon nasabah, pelayanan terbaik dan keuntungan atau bagi hasil yang ditawarkan. Tentunya hal tersebut berdampak dengan semakin banyaknya pilihan yang dimiliki oleh nasabah sehingga kekuatan tawar-menawar semakin besar.

Hal inilah yang menjadi pendorong setiap lembaga keuangan menempatkan orientasinya pada kepuasan nasabah sebagai tujuan utamanya. Kepuasan (*satisfaction*) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka.¹ Mengingat peluang bisnis lembaga keuangan syariah di Indonesia cukup bagus dengan pertumbuhan sistem ekonomi syariah yang saat ini menjadi trend dan terus berkembang pesat, serta kesempatan untuk mengelola dana masyarakat muslim yang cukup besar.² Tentu hal tersebut akan sepadan dengan usaha yang dilakukan oleh lembaga keuangan dalam mendapatkan nasabah dengan mengutamakan kepuasan mereka.

Pada dasarnya, yang menjadi pertimbangan dari nasabah lembaga keuangan syariah bukan hanya tentang produk anti riba yang ditawarkan, akan tetapi juga produk, pelayanan yang diterima, fasilitas dan faktor lainnya. Beberapa

¹ Philip Kotler & Kevin Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 138.

² Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 61.

faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah antara lain adalah: kualitas pelayanan, kualitas produk, *personal selling*, dan lainnya.

Dalam hal ini, salah satu pemasaran yang memberikan kepuasan nasabah dan meningkatkan nasabah adalah melalui sistem *personal selling* atau melalui pemasaran langsung. Lembaga keuangan bank atau non bank syariah menggunakan sistem strategi pemasaran tersebut. Dalam sebuah artikel dijelaskan bahwa strategi pemasaran merupakan strategi dimana kita sebagai penyedia jasa atau jasa atau penjual produk melakukan secara aktif kegiatan pemasaran dengan menghubungi calon pelanggan kita satu demi satu. Sistem *personal selling* masih merupakan andalan utama dalam melayani nasabah. Sistem ini dirasakan sangat mempermudah nasabah dan nasabah cenderung ingin selalu mengadopsi dengan adanya kemudahan yang dilakukan bank syariah tersebut.³

Hampir di semua lembaga keuangan syariah memakai sistem strategi pemasaran jemput tabungan (*personal selling*) sebagai salah satu fasilitas untuk memberikan kemudahan kepada nasabah untuk menyimpan dana yang mereka miliki setiap harinya sebagai investasi di masa depan secara rutin. Sistem *personal selling* juga merupakan salah satu pelayanan langsung yang diberikan oleh BMT Sidogiri Cabang Pamekasan baik pelayanan pendanaan, pembiayaan, maupun *customer service* kepada nasabah.⁴ Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yang maksimal menumbuhkan sikap kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT Sidogiri Cabang Pamekasan.

³Wroweb, *Pemasaran door to door*, dalam http://www.prowebpro.com/articles/pemasaran_door_to_door.html, diakses tanggal 02 April 2020

⁴ Wawancara dengan Bapak Anshori Mahfudz bagian Account Officer Simpan Pinjam (AOSP), Tanggal 07 April 2020

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rustam H. Harum dengan judul “*Pengaruh Atribut Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Simpedes Pada BRI Kantor Cabang Palu*” yang dilakukan pada tahun 2015 dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah simpedes BRI unit Kantor Cabang Palu.⁵ Sementara pada penelitian yang dilakukan oleh Hendri wijaya dan kawan-kawan tentang “*Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ Di Jakarta*” pada tahun 2017 mendapatkan sebuah kesimpulan bahwa variabel yang berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bank syariah adalah variabel *price* (harga), *Service protofolio* (portofolio jasa yang ditawarkan), *reliability* (kehandalan), dan *tangible* (keterwujudan).⁶

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut dapat diketahui bahwa selain faktor kualitas dan atribut produk, pelayanan juga berpengaruh signifikan dan memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal, sehingga nasabah akan merasa puas dengan menjadi pengguna produk di tempat tersebut.

Lembaga keuangan mikro baik konvensional maupun Syariah sangat banyak dan juga berkembang pesat dari tahun ke tahunnya dengan strategi-strategi tersendiri begitu pula dengan BMT memiliki cara dan strategi sendiri dalam memberikan kepuasan terhadap nasabahnya. BMT merupakan lembaga keuangan yang dapat dipisahkan dalam dua pengertian yaitu *Baitul Maal* dan *Baitul Tamwil*.

⁵ Rustam H. Harum, “Pengaruh Atribut Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Simpedes Pada BRI Kantor Cabang Palu”, *Jurnal Katalogis*, Volume 3 Nomor 10 (Oktober 2015), hlm.152.

⁶ Hendri wijaya, Irfan syauqi beik dan Bagas sartono, “Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ Di Jakarta”, (*Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*), Volume 3 No,3, September, 2017, hlm.425.

Baitul Maal adalah suatu lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menerima dan menyalurkan dana umat Islam bersifat non konvensional. Sumber dana *Baitul Maal* berasal dari zakat, infaq dan shodaqoh, hibah dan sumbangan lainnya. Sedangkan *Baitul Tamwil* adalah lembaga keuangan umat Islam yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dari pihak ketiga (deposan) dan memberikan pembiayaan-pembiayaan kepada usaha produktif dan menguntungkan, sumber dana *Baitul Tamwil* berasal dari simpanan/tabungan, saham dan lainnya.⁷

BMT Sidogiri memberikan pelayanan terbaik bagi setiap nasabahnya yaitu dengan memberikan fasilitas penjemputan tabungan. Dengan fasilitas tersebut tentunya akan memberikan kemudahan bagi nasabah yang akan menabung, akan tetapi apabila sistem tersebut tidak dijalankan dengan baik maka selain berdampak negatif terhadap kepuasan nasabah dan juga biaya yang dikeluarkan oleh BMT Sidogiri dalam penjemputan tabungan tidak sesuai dengan benefit yang diharapkan. Sistem penjemputan tabungan di BMT harus dijalankan dengan baik, kinerja dari karyawan yang bertugas untuk menjemput tabungan sangat menentukan baik dari sisi ketepatan waktu, keramahan juga berperan penting disamping kemudahan yang telah diberikan. Maka dari itu peneliti disini melakukan dengan judul ***“Pengaruh Sistem Jemput Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di BMT Sidogiri Cabang Pamekasan”***.

⁷ Isma Ilmi Hayati Ginting & Ilyda sudrajat, “Analisis Strategi Pengembangan BMT Di Kota Medan.” *Jurnal ekonomi dan keuangan*, Vol .2, nomor 11. hlm. 274.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat menemukan masalah sebagai berikut:

1. Apakah sistem jemput tabungan (*Personal Selling*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT Sidogiri Cabang Pamekasan?
2. Seberapa besar pengaruh sistem jemput tabungan (*Personal Selling*) terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT Sidogiri Cabang Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. untuk mengetahui pengaruh sistem jemput tabungan (*Personal Selling*) terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT Sidogiri Cabang Pamekasan.
2. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh sistem jemput tabungan (*Personal Selling*) terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT Sidogiri Cabang Pamekasan.

D. Asumsi

Asumsi penelitian adalah anggapan dasar atau postulat tentang suatu hal yang berkenaan dengan masalah penelitian yang kebenarannya sudah diterima oleh peneliti. Fungsi anggapan dasar dalam sebuah penelitian antara lain:

1. Sebagai landasan berpikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian;
2. untuk mempertegas variabel yang diteliti;
3. untuk menentukan dan merumuskan hipotesis.

Asumsi sangat diperlukan dalam melaksanakan penelitian. Agar seorang peneliti memiliki dasar berpijak yang kokoh terhadap masalah yang diteliti. Dari penelitian yang dilakukan oleh Wirdayani Wahab, yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru*” menggunakan metode kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari kelima faktor kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Perbankan Syariah di kota Pekanbaru yang paling kecil pengaruhnya adalah variabel *reliability* (kehandalan) dalam memberikan pelayanan kepada nasabah perlu ditingkatkan.⁸

Penelitian yang dilakukan oleh Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rustam H. Harum dengan judul “*Pengaruh Atribut Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Simpedes Pada BRI Kantor Cabang Palu*” yang dilakukan pada tahun 2015 dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah simpedes BRI unit Kantor Cabang Palu.⁹ Dari kedua penelitian terdahulu tersebut, asumsi yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kualitas pelayanan merupakan sumber dari kepuasan nasabah.
2. Di dalam suatu pelayanan yang baik adalah dengan adanya atribut pelayanan untuk membuat nasabah merasakan puas
3. Pengaruh sistem antar jemput tabungan merupakan salah satu komponen terhadap kepuasan nasabah;

⁸ Wirdayani wahab, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di kota Pekanbaru”, (*Jurnal Kajian Ekonomi Islam*), Vol 2, No. 1 Januari-Juni 2017

⁹ Rustam H. Harum, “Pengaruh Atribut Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Simpedes Pada BRI Kantor Cabang Palu”, (*Jurnal Katalogis*), Volume 3 Nomor 10 Oktober 2015, hlm.152

4. Peningkatan pendapatan di BMT Saidogiri cabang pamekasan mengalami peningkatan yang signifikan dengan adanya sistem jemput tabungan
5. Nasabah memiliki kepuasan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh BMT sidogiri melalui sistem jemput tabungan.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.¹⁰ Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.

Adapun hipotesis penelitian ini adalah:

1. Hipotesis Nol (H_0) = sistem jemput tabungan (*Personal Selling*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT Sidogiri Cabang Pamekasan
2. Hipotesis Alternatif (H_a) = sistem jemput tabungan (*Personal Selling*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT Sidogiri Cabang Pamekasan

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 64

F. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberi manfaat praktis, diantaranya:

1. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai wawasan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dalam menganalisis seberapa besar pengaruh sistem jemput tabungan terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT sidogiri cabang pamekasan. Selain itu juga untuk belajar meneliti, menguji atau mengobservasi fenomena permasalahan yang terjadi di lapangan. Dan untuk menyelesaikan tugas akhir sebagai syarat kelulusan dari IAIN Madura.

2. Bagi lembaga IAIN Madura

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pembendaharaan perpustakaan IAIN Madura khususnya yang dapat dijadikan referensi atau rujukan, serta menambah wawasan keilmuan dalam memperkaya literatur yang berkaitan dengan judul penelitian ini.

3. Bagi BMT Sidogiri cabang Pamekasan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi pihak BMT sidogiri cabang pamekasan untuk mengetahui hal-hal yang menyebabkan nasabah bertahan terkait dengan sistem jemput tabungan.

4. Bagi masyarakat umum

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu referensi dalam menentukan preferensi masyarakat terhadap bank syariah dalam hal ini BMT Sidogiri cabang pamekasan sehingga nasabah tetap bertahan dengan bank terkait.

G. Ruang lingkung penelitian

1. Ruang lingkup penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹¹ Variabel yang menjadi fokus kegiatan dalam penelitian ini yaitu Sistem jemput tabungan (variabel X) dan Kepuasan nasabah (variabel Y), agar variabel yang menjadi fokus tersebut tidak meluas sehingga perlu batasan terhadap materi yang telah diteliti.

a. Variabel Independen (variabel X)

Variabel independen adalah variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel dependen dan mempunyai hubungan yang positif maupun negatif bagi variabel dependen nantinya.¹² Variabel independen dalam penelitian ini yaitu Sistem jemput tabungan (*Personal Selling*), indikator pengukuran variabel X antara lain:¹³

- 1) Pendekatan
- 2) Presentasi
- 3) Mengatasi Keberatan
- 4) Menutup Penjualan

b. Variabel Dependen (variabel Y)

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi perhatian utama dalam sebuah pengamatan. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan

¹¹ Sugiyono, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif dan R&D. (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm 38.

¹² Fatati Nuryana, Statistik Bisnis Jilid 1, (Surabaya: Pena Salsabila, 2013), hlm. 27.

¹³ Kotler dan Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Ahli Bahasa Oleh Damos Sihombing, Jilid 2, (Jakarta: Erlangga. 2001), hlm. 224-227.

nasabah menabung di BMT Sidogiri cabang pamekasan (Y). Indikator pengukuran variabel kepuasan nasabah antara lain:¹⁴

- 1) Perasaan puas
- 2) Selalu membeli produk
- 3) Merekomendasikan ke orang lain
- 4) Terpenuhinya harapan

2. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian yang akan menjadi objek penelitian bagi peneliti yaitu Koperasi BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan yang berada di JL. Dirgahayu 02 Pamekasan.

H. Definisi Istilah

Judul penelitian “Pengaruh Sistem Jemput Tabungan terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di BMT Sidogiri cabang pamekasan ini memerlukan definisi-definisi istilah sebagai berikut:

1. Sistem jemput tabungan, merupakan sistem pelayanan terhadap nasabah khususnya dalam bidang antar jemput tabungan terhadap nasabah menabung di BMT UGT Sidogiri cabang Pamekasan.
2. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya.¹⁵

¹⁴Basu Swastha dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, (Yogyakarta: Liberty, 2008), hlm. 38

¹⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi Control*, (Jakarta: Prenhallindo, 1997), hlm. 42