

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini, dunia perbankan mengalami perkembangan yang begitu pesat disertai banyaknya peluang yang harus diseimbangkan dengan berbagai macam cara untuk meningkatkan kualitas sistem didalamnya, baik perbaikan dari segi pelayanan, sumber daya manusia yang ada didalamnya maupun fasilitas-fasilitas yang mampu meningkatkan kepuasan nasabah lainnya, salah satunya dengan penerapan *Service Excellence* (Pelayanan Prima). Dalam hal ini, *Service Excellence* merupakan salah satu hal yang diutamakan oleh BMT NU khususnya BMT NU Cabang Ganding karena *Service Excellence* merupakan proses pemenuhan kebutuhan dan peningkatan kepuasan nasabah melalui aktifitas orang lain secara langsung. Kualitas pelayanan bertajuk *Service Excellence* merupakan penerapan komunikasi dalam menunjang perbuatan atau tindakan kepada pelanggan apa yang mereka harapkan pada saat mereka membutuhkan dengan cara yang mereka inginkan.¹ Hal ini dilakukan untuk menciptakan ataupun menjaga citra baik BMT NU sehingga dapat menjaga kenyamanan dan mencapai kepuasan bagi nasabah BMT NU sendiri.

Baitu Mal WatTamwil (BMT) adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan *baytal-mal waat-tamwil* dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi

¹ Nizar Muhammad, Soleh Badrus, "Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Kepuasan Nasabah". *Jurnal Ekonomi Islam*. Vol. 8 NO. 2, 2017, hal. 259

pengusaha kecil bawah dengan antara lain mendorong kegiatan mendorong kegiatan menabung dan menunjang kegiatan ekonominya berdasarkan prinsip-prinsip syariah.² Pada Era Globalisasi saat ini, BMT mengalami perkembangan yang cukup pesat, dimana BMT membuat peran Bank sedikit tergeser karena kelebihan yang dimiliki. Dengan beberapa kemajuan yang dimiliki BMT ini, membuat BMT harus menghadapi persaingan yang begitu ketat dan dituntut untuk terus meningkatkan dan memberikan pelayanan terbaik bagi para nasabahnya.

BMT NU Cabang Ganding lahir berangkat dari sebuah keprihatinan pengurus MWC Nahdlatul Ulama atas kondisi masyarakat sumenep pada umumnya dan masyarakat kecamatan Ganding pada khususnya atas semakin merajalelanya praktek rentenir dengan bunga hingga 50 persen perbulan yang nyatanya mencekik usaha mereka sehingga sulit berkembang. BMT NU Cabang Ganding adalah salah satu cabang dari BMT NU yang bertempat di Kecamatan Ganding Kabupaten Sumenep tepatnya di Jl. Raya GulukGuluk (di depan pasar Ganding). Tentunya BMT NU Cabang Ganding ini bukanlah satu-satunya lembaga keuangan mikro yang berdiri di Sumenep. BMT NU Cabang Ganding terletak di lingkungan yang mayoritas masyarakatnya adalah pelaku usaha UMKM yang sebagian masih bergantung kepada hutang kepada orang atau individu lain. BMT NU ini hadir sebagai salah satu solusi untuk meningkatkan pembiayaan bagi masyarakat dalam menjalankan kegiatan usahanya tentunya sebagai bentuk kepedulian terhadap ekonomi masyarakat menengah kebawah.

²Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah* (Depok: PT.Kharisma Putra Utama, 2017), hlm. 473

Oleh karena itu BMT NU khususnya BMT NU Cabang ganding harus memberikan layanan terbaik bagi nasabahnya, karena layanan yang baik merupakan daya tarik yang besar bagi para pelanggan, sehingga korporat bisnis seringkali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat pelanggan. Disamping menonjolkan kualitas produk, BMT juga harus menonjolkan pola layanan lainnya sebagai penunjang untuk memberikan perhatian atau keakraban kepada pelanggannya yang kemudian ditujukan agar pelanggan bisa mendapatkan kepuasan dari layanan yang telah diberikan.³

Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*Practical Needs*) dan kebutuhan emosional (*Emotional Needs*) pelanggan. Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik (*tangible*) dan kebutuhan yang dirasakan emosional kepada fisiologis pelanggan.⁴ Dalam definisi layanan prima (*Service Excellent*) tersebut minimal harus ada tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standart layanan tertentu.⁵ Kepuasan konsumen sebagai tujuan utama dalam penerapan *Service Excellent*. Oleh sebab itu, setiap karyawan harus berupaya untuk memuaskan konsumennya sedangkan kepuasan

³Atep Barata Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2016), hlm. 23

⁴ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 18

⁵Atep Barata Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2016), hlm. 26

konsumen dapat dicapai apabila karyawan bisa mengidentifikasi hal-hal yang menjadi keinginan konsumen.⁶

Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk yang diharapkan. Dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik daripada pesaingnya. Hal tersebut dapat dijadikan tolak ukur untuk meningkatkan kepercayaan nasabah kepada perusahaan dalam hal layanan nasabah sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas nasabah.⁷

Menurut Roland T. Rust (1996), penyedia jasa harus memperhatikan apa yang konsumen persepsikan atas jasa yang diberikan. Tetapi juga bagaimana mereka dapat merasakan kepuasan. Kedalaman perasaan ini merupakan hasil dari tingkat seberapa jauh persepsi dari konsumen dapat sesuai dengan jasa yang mereka harapkan. Perbedaan antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan (kepuasan) harus diminimalisasi agar hasilnya mendekati atau lebih dari satu, yaitu dengan mengelola kesenjangan-kesenjangan yang terjadi pada penyedia jasa. Penyedia jasa (BMT) harus memperbaiki kualitas jasa setiap saat dan semakin agresif untuk mengadakan penelitian akan kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan.⁸

⁶Vikawati Rini Windra, Puji Astuti Agustina, "Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Konsumen pada Koperasi Suka Maju Kabupaten Probolinggo". *Jurnal Ecobus*. Vol. 5 NO. 2, 2017, hal. 23

⁷Khaerunnisa Handini, "Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah". *Jurnal Studi Akuntansi dan Bisnis*. Vol. 1 NO. 1, 2013-2014, hal. 49

⁸Daryanto, Setya Budi Ismanto, *Konsumendan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 90

Dewasa ini diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan tersebut akan terpenuhi apabila mereka memperoleh apa yang mereka inginkan terutama dari segi pelayanan yang mereka dapatkan. Kepuasan yang dirasakan nasabah terhadap sebuah jasa yang mereka gunakan akan membawa efek positif terhadap kelangsungan sebuah perusahaan.⁹ Menurut Kotler pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu sistem keluhan dan usulan, survei kepuasan konsumen, konsumen sasaran dan analisis mantan pelanggan.¹⁰

Dari beberapa hal tersebut, tentunya bisa disimpulkan bahwa keberhasilan dari kualitas pelayanan itu salah satunya bisa dilihat dari puas atau tidaknya nasabah. Pada nyatanya, antara harapan nasabah dengan kenyataan seringkali terbalik. Tidak sedikit nasabah yang mengungkapkan keluhan karena kualitas pelayanan yang kurang atau bahkan tidak memuaskan. Bahkan ada juga nasabah yang merasa tidak puas namun mereka tidak menyampaikan keluhan dan memilih untuk beralih ke BMT lain.

Kualitas layanan merupakan unsur yang mempunyai keterkaitan erat dengan keberhasilan BMT dalam mempertahankan nasabahnya dengan melayani sampai nasabah mencapai kepuasan sesuai harapan mereka. Selanjutnya, *Service Excellent* (Pelayanan Berkualitas) harus mampu diwujudkan untuk menjadi bagian dari budaya BMT yang tercermin dalam visi

⁹Veby Cahyadi Adhang, Sumardji, Supriyono, "Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Pelayanan Prima Bank Jatim Unit Sukomoro Nganjuk" *Jurnal Revitalisasi, Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol. 06 NO. 04, 2017, hal. 25

¹⁰Kasmir, *Customer Service Excellent Teori dan Praktik* (Jakarta: RajawaliPers, 2017), hlm. 242-243

maupun misi BMT. BMT harus mampu mengukur tingkat kepuasan nasabah dengan pelayanan yang sudah diberikan, apakah sudah memenuhi standart atau ada hal yang harus dibenahi.

Agar bisa mempertahankan eksistensinya, maka lembaga non keuangan seperti BMT harus mampu mempertahankan nasabahnya salah satunya melalui peningkatan kualitas pelayanan yang dimilikinya. Pelayanan yang berkualitas bukan sekedar memberikan layanan, akan tetapi dapat memenuhi harapan pelanggan atau nasabah. Artinya, karyawan yang ada di BMT harus melakukan pilihan, langkah, sikap, dalam berhubungan dengan pelanggan dengan cepat dan tepat.¹¹

Berdasarkan beberapa uraian yang telah disebutkan, maka penulis memandang perlu untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada KSPPS. BMT NU Jatim Cabang Ganding”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan oleh peneliti, maka rumusan masalah pada penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT NU Cabang Ganding adalah :

1. Apakah *Service Excellent* yang terdiri dari Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan dan Tanggungjawab Karyawan secara Simultan Mempunyai Pengaruh yang Signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BMT NU Cabang Ganding?

¹¹Rangkuti Freddy, *Customer Care Excellence*(Jakarta : PT. GramediaPustakaUtama, 2017), hlm. 291

2. Apakah *Service Excellent* yang terdiri dari Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan dan Tanggungjawab Karyawan secara Parsial mempunyai Pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BMT NU Cabang Ganding?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan atau maksud yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu :

1. Untuk Menguji Pengaruh *Service Excellent* yang terdiri dari Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan dan Tanggungjawab Karyawan secara Simultan terhadap Kepuasan Nasabah BMT NU Cabang Ganding
2. Untuk Menguji Pengaruh *Service Excellent* yang terdiri dari Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan dan Tanggungjawab Karyawan secara Parsial terhadap Kepuasan Nasabah BMT NU Cabang Ganding

D. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah anggapan dasar atau postulat tentang suatu hal berkenaan dengan masalah penelitian yang kebenarannya sudah diterima oleh peneliti.¹² Asumsi sangat diperlukan dalam melakukan suatu penelitian, agar peneliti memiliki dasar pijakan yang kokoh terhadap masalah yang diteliti. Dalam hal ini, beberapa peneliti berasumsi bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggungjawab, kualitas produk, biaya, dan kemudahan. Sedangkan variabel

¹² Tim Penyusun Pedoman Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Pamekasan: STAIN Pamekasan Perss, 2015), hlm. 10

lain yang tidak digunakan adalah kualitas produk, biaya dan kemudahan. Nilainya dianggap constant (*ceteris paribus*).

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan kesimpulan peneliti yang masih belum sempurna sehingga diperlukan pengujian terhadap kesimpulan tersebut apakah hipotesis yang diberikan peneliti sesuai dengan keadaan sebenarnya ketika data sudah diuji ataukah tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya. Adapun hipotesis peneliti dalam penelitian ini yaitu :

1. Ada pengaruh signifikan Kemampuan Karyawan (*Ability*) terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT NU Cabang Ganding
2. Ada pengaruh signifikan Sikap Karyawan (*Attitude*) terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT NU Cabang Ganding
3. Ada pengaruh signifikan Penampilan Karyawan (*Appearance*) terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT NU Cabang Ganding
4. Ada pengaruh signifikan Perhatian Karyawan (*Attention*) terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT NU Cabang Ganding
5. Ada pengaruh signifikan Tindakan Karyawan (*Action*) terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT NU Cabang Ganding
6. Ada pengaruh signifikan Tanggungjawab Karyawan (*Accountability*) terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT NU Cabang Ganding
7. Ada Pengaruh signifikan *Service Excellent* yang terdiri dari Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan, dan Tanggungjawab Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah BMT NU Cabang Ganding

F. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini secara teoritis maupun secara praktis dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharap bisa menambah pengetahuan dan wawasan mengenai penerapan *Service Excellent* pada BMT NU Cabang Ganding, sehingga secara otomatis akan menambah khasanah ilmu pengetahuan terhadap kondidiriil di lapangan terkait dengan disiplin ilmu Manajemen Pelayanan Prima yang diterapkan di Bank dan Lembaga Keuangannya lainnya.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan agar bisa mengimplementasikan pengetahuan dari materi kuliah yang sudah didapatkan kedalam aplikasi dunia kerja yang sesungguhnya.

3. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharap bisa memberikan informasi dan evaluasi kinerja karyawan dari hasil observasi magang mahasiswa.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Dari hasil penelitian ini, dapat digunakan sebagai literatur dan sumber informasi dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya, sehingga akan lebih menyempurnakan kekurangan penelitian-penelitian sebelumnya.

G. Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang Lingkup Materi

Ada dua variabel yang menjadi faktor kajian dari penelitian ini, yaitu terdiri dari kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan nasabah (Y). Variabel kualitas pelayanan diturunkan menjadi enam variabel baru karena indikator mempunyai beberapa sub-sub indikator. Adapun enam dari variabel tersebut antara lain :

- a. Kemampuan (*ability*) (X1)
- b. Sikap (*attitude*) (X2)
- c. Penampilan (*appearance*) (X3)
- d. Perhatian (*attention*) (X4)
- e. Tindakan (*action*) (X5)
- f. Tanggungjawab (*accountability*) (X6)

Adapun variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan nasabah (Y) dengan beberapa indikator yang terdiri dari kesesuaian harapan nasabah, minat berkunjung kembali dan kesediaan nasabah untuk merekomendasikan.

2. Ruang Lingkup Lokasi

Lokasi Penelitian terletak di BMT NU Cabang Ganding yang bertempat di Kecamatan Ganding Kabupaten Sumenep tepatnya di Jl. Raya GulukGuluk (di depan pasar Ganding).

H. Definisi Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman mengenai maksud dari judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada KSPPS. BMT NU Jatim

Cabang Ganding”, maka perlu kiranya peneliti merumuskan definisi-definisi istilah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang bertajuk *Service Excellent* merupakan bentuk kepedulian kepada pelanggan melalui beberapa pemenuhan kebutuhan yang dilakukan secara profesional serta mewujudkan kemudahan bagi pelanggan agar pelanggan atau nasabah bisa memperoleh kepuasan dengan cara memaksimalkan kemampuan, penampilan, tindakan, sikap, perhatian dan rasa tanggungjawab karyawan terhadap pelanggan atau nasabah.

2. Kepuasan Nasabah

Adalah sebuah anggapan atau penilaian dari nasabah ketika keinginan atau harapannya sudah terpenuhi. Kepuasan nasabah bisa terpenuhi melalui pelayanan yang optimal dari pihak karyawan melalui penerapan beberapa konsep yang seharusnya ada dalam lembaga keuangan maupun lembaga non bank.

