

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Salah satu kemajuan moneter di Indonesia dapat dilihat melalui pengembangan fondasi moneter, khususnya di bidang keuangan. Menuju awal perkembangan lembaga moneter berbasis biasa di Indonesia dengan kerangka bunga dengan tujuan memperoleh manfaat sebesar-besarnya yang diharapkan. mengingat keadaan darurat keuangan (krismon) dan uang rupiah meledak pada Juli 1998. Hal ini juga menyebabkan melemahnya kepercayaan masyarakat terhadap perbankan.

Beberapa bank adat mulai gagal karena tingginya biaya pembiayaan di muka. Kejayaan kebangkrutan beberapa bank di Indonesia tidak membuat perbedaan bagi para pelaku bisnis yang menggunakan aset dari bank syariah. Pelaku bisnis yang menggunakan administrasi bank syariah tidak perlu membayar pendapatan hingga beberapa persen karena bank syariah menggunakan sistem bagi hasil, bukan premi. Kejayaan ini akhirnya membuat bank syariah menjadi pusat perhatian bagi individu yang ingin menghindari premi yang sangat merugikan.

Kerangka kerja perbankan syariah di Indonesia dimulai pada tahun 1992 berdasarkan UU no. 7 tahun 1992 yang mengizinkan bank untuk mempertahankan usahanya dengan kerangka bagi hasil. Bank syariah utama di Indonesia adalah Bank Muamalat Syariah Indonesia (BMI). Setelah pengiriman dan pelaksanaan dua kerangka keuangan melalui UU no. 10 Tahun 1998. Setelah adanya undang-

undang ini, bank syariah memiliki peluang yang cukup besar, mengingat Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduk muslim, sehingga kerangka bagi hasil yang dijalankan oleh bank syariah sangat diminati oleh masyarakat luas. Sistem ekonomi Islam merupakan sistem yang mandiri dan dibangun berdasarkan nilai-nilai etika dan moralitas keagamaan yang bersumber dari al-Qur'an, sunnah dan ijtihad. Selama berabad-abad, para pemikir muslim melakukan pengkajian dan penelitian tentang prinsip-prinsip dasar ekonomi Islam dari sumbernya agar dapat dijabarkan dalam kehidupan.

Karena kerangka kerja perbankan syariah dijalankan selama tahun 1990-an, beberapa lembaga keuangan syariah (LKS) terus berkembang di Indonesia. Lembaga keuangan syariah (LKS) memiliki posisi vital sebagai lembaga keuangan syariah berbasis syariah di tengah langkah kemajuan masyarakat.

Landasan Lembaga Keuangan Syariah (LKS) merupakan perwujudan pemahaman umat Islam terhadap standar muamalah dalam hukum keuangan Islam dan kemudian diperkenalkan sebagai lembaga keuangan syariah, misalnya lembaga keuangan syariah bank dan non bank.

Yayasan moneter syariah merupakan instrumen penting dalam kemajuan ekonomi Islam, di mana daerah atau negara tidak dapat mengabaikan kepentingan mendirikan pendiriannya. Sejak tahun 1991, kehadiran yayasan moneter syariah Indonesia, misalnya, bank syariah (BMI dan BPRS) sebagai organisasi keuangan pilihan yang dibebaskan dari tindakan membangun uang tunai. Praktik serupa juga diikuti oleh lembaga keuangan syariah non bank syariah seperti BMT,

perlindungan takaful, dana cadangan syariah dan unit uang muka (USPS) dan koperasi sekolah Islam (kopotren).

Dalam pergantian peristiwa ini, ada dua jenis uang syariah, yaitu organisasi moneter bank syariah dan yayasan moneter non-bank syariah. Salah satu lembaga keuangan non bank, tepatnya *Baitul Maal wa Tamwil* atau biasa disebut BMT. BMT adalah yayasan keuangan mikro yang digarap dengan pedoman bagi hasil, menciptakan usaha miniatur usaha untuk mengangkat derajat dan kemuliaan serta melindungi kepentingan masyarakat miskin yang menjadi penggerak dan pengantar modal. dari perintis daerah setempat bergantung pada kerangka keuangan salaam. BMT sesuai dengan namanya memiliki dua kapasitas prinsip, yaitu *Baitul Maal* dan *Baitul Tamwil*.¹

Fungsi dari *Baitul maal* ialah untuk mengumpulkan serta menyalurkan dana yang bersifat non profit sedangkan fungsi dari *Baitul tamwil* ialah mengumpulkan dan menyalurkan dana yang berorientasi pada profit, seperti menyalurkan pembiayaan kepada anggota.² Selain itu BMT juga memiliki peranan yang cukup besar dalam membantu kalangan usaha kecil dan menengah, sehingga dengan keberadaan Lembaga BMT ini tentunya sangat membantu masyarakat dalam masalah perkembangan perekonomian dan melepaskan ketergantungan pada rentenir. Salah satu BMT yang sangat berkembang pesat dan tentunya banyak diminati yaitu BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan.

¹M. Nurianto Al Arif, *Lembaga KeuanganSyari'ah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012),hlm 317.

²Shochrul Rohmatul Ajjah dkk, *Koperasi BMT Teori Aplikasi dan Inovasi*, (Karanganyar: intimedia komunika, 2018), hlm 16.

BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan merupakan Lembaga keuangan non bank yang berada di Kabupaten Pamekasan. Dengan adanya BMT ini masyarakat sangat terbantu dalam meningkatkan perekonomiannya. Salah satu produk yang banyak diminati oleh masyarakat saat ini yaitu produk gadai. Dengan adanya gadai dapat mempermudah masyarakat memperoleh dana dalam melakukan usaha maupun dalam mengatasi kebutuhan ekonomi sehari-hari.

Gadai pada dasarnya tidak dapat dipisahkan dan tidak berlebihan jika dianggap tidak dapat dibedakan dengan daerah kelas keuangan pusat. Ini karena sebagian besar orang yang menggunakan layanan ini adalah jaringan keuangan pusat dan bawah karena toko barang bekas memberikan akomodasi dalam memberikan uang muka untuk mendapatkan cadangan. Toko barang bekas yang menggunakan standar syariah dapat digunakan oleh seluruh wilayah di Jawa Timur, baik wilayah bisnis yang membutuhkan hotspot pembiayaan untuk usahanya, maupun area keluarga yang dimanfaatkan untuk tujuan pemanfaatan. Salah satu daerah di Jawa Timur, dan merupakan salah satu dari empat daerah di Madura adalah wilayah Pamekasan.

Saat ini, wilayah Pamekasan sedang berupaya untuk mengembangkan lembaga keuangan berbasis syariah. Hal ini sangat wajar mengingat jumlah penduduk di wilayah Pamekasan yang mayoritas beragama Islam.

Jika individu perlu melihat kondisi yayasan formal yang dapat digunakan untuk memperoleh dan memperoleh, mungkin individu pada umumnya akan

memilih organisasi formal untuk memenuhi kebutuhan pembiayaannya. Saat ini, masih ada dampak di daerah yang mengakui sisi dari bank merupakan hal yang patut disyukuri dibandingkan dengan perusahaan lain yang layak. Interaksi benar-benar memakan waktu yang sangat lama dengan prasyarat yang benar-benar membingungkan dan jaminan yang menindas. Meskipun otoritas publik telah bekerja dengan daerah dengan organisasi publik yang telah melakukan latihan toko barang bekas yang menawarkan akses yang lebih sederhana, interaksi yang lebih terbatas dengan persyaratan yang umumnya mudah dan memudahkan individu untuk memenuhi kebutuhan keuangan mereka, sehingga banyak orang pada umumnya akan memilih pion atas item yang berbeda.

Banyaknya Lembaga keuangan non bank yang bermunculan membuat BMT terus meningkatkan keunggulannya agar tidak kalah bersaing dengan Lembaga Keuangan non bank yang lain. Salah satu cara untuk meningkatkan keunggulan BMT adalah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan merupakan salah satu strategi marketing untuk meningkatkan minat masyarakat. Kepuasan pelanggan bidang jasa merupakan elemen penting dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Demikian juga dengan bisnis perbankan, kepercayaan dan kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis.

Biaya administrasi yang murah hingga persyaratan yang mudah merupakan salah satu kemudahan yang ditawarkan BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan.

Dari tahun ke tahun nasabah di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan semakin meningkat, secara keseluruhan 2.697 nasabah. Begitupun jumlah nasabah gadai yang saat ini mencapai 572 nasabah. Peningkatan jumlah nasabah ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

TABEL 1.1
Jumlah nasabah di BMT Nuansa Umat tahun 2016-2020.³

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2016	554 Orang
2.	2017	853 Orang
3.	2018	1.694 Orang
4.	2019	2.176 Orang
5.	2020	2.697 Orang

Melihat dari jumlah nasabah tersebut menunjukkan bahwa layanan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan ini dapat menarik minat calon nasabah dengan diterapkannya karakteristik syariah yang baik sesuai dengan prosedur-prosedur layanan berdasarkan dimensi CARTER, hal inilah yang membuat peneliti merasa tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih lanjut yang tertuang dalam judul “Layanan Gadai di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.”

³Buku Besar KSPPS BMT Nuansa Ummah Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan pada tanggal 23 Maret 2021 pukul 13:37

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latarbelakang yang sudah dipaparkan di atas dapat dirumuskan masalahnya yaitu:

1. Bagaimana implementasi *Compliance* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan?
2. Bagaimana implementasi *Assurance* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan?
3. Bagaimana implementasi *Reliability* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan?
4. Bagaimana implementasi *Tangibility* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan?
5. Bagaimana implementasi *Emphaty* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlankan Pamekasan?
6. Bagaimana implementasi *Responsiveness* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka Tujuan Penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui implementasi *Compliance* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.
2. Untuk mengetahui implementasi *Assurance* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

3. Untuk mengetahui implementasi *Reliability* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.
4. Untuk mengetahui implementasi *Tangibility* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.
5. Untuk mengetahui implementasi *Emphaty* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlankan Pamekasan.
6. Untuk mengetahui implementasi *Responsiveness* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

D. Kegunaan Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan nilai manfaat bagi berbagai pihak serta memberikan konstribusi khususnya kepada pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Bagi penulis

Hasil penelitian ini akan menjadi salah satu pengalaman berharga terutama dalam mengembangkan wawasan keilmuan dan memperluas cakrawala pemikiran peneliti sendiri. Selain itu penelitian ini berguna untuk penulis dalam menyelesaikan tugas akhir sebagai syarat kelulusan di IAIN MADURA.

2. Bagi IAIN MADURA

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pengembangan acuan dalam ilmu pengetahuan. Hasil penelitian ini dapat digunakan juga bagi setiap pembaca dan mahasiswa yang akan mengadakan penelitian selanjutnya.

3. Bagi BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai penerapan dimensi CARTER kepada nasabah dalam melakukan transaksi gadai sehingga meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan pertumbuhan nasabah.

E. Definisi Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman mengenai maksud dari judul penelitian ini, maka perlu kiranya peneliti merumuskan definisi istilah yang terdapat dalam judul penelitian ini. Ada beberapa istilah yang perlu peneliti definisikan, antara lain:

1. Menurut CARTER layanan diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.⁴
2. Gadai (*al-rahn*) secara bahasa adalah penetapan dan penahanan.⁵ Gadai juga dapat diartikan sebagai suatu benda yang bernilai menurut syara' sebagai jaminan utang, dengan adanya jaminan tersebut maka seluruh atau sebagian utang dapat diterima.⁶ Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa gadai merupakan benda jaminan atas utang seseorang, jika peminjam atau

⁴Ach. Zuhri dan Rudy Harianto, Dimensi CARTER dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep." *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 1(Vol. 3 Juni 2016) hlm, 124

⁵Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Depok: Rajawali Pers, 2017), hlm. 105

⁶Ibid. hlm. 106

yang berhutang tidak membayar atau melunasi utangnya maka barang jaminan tersebut akan dianggap sebagai ganti dari utang tersebut.

3. Pengertian BMT (*Baitul Maal wa Tamwil*)

Secara garis besar, BMT memiliki dua kapasitas mendasar, yaitu secara spesifik diidentikkan dengan Baitul Maal dan Baitu Tamwil. Dalam arti sebenarnya, Trap adalah rumah sedangkan Maal menyiratkan properti. Latihan baitu maal termasuk latihan dalam menerima simpanan harta zakat, infaq dan sedekah serta meningkatkan peruntukannya sesuai pedoman dan perintah. Kedua, diidentikkan dengan Baitul tamwil, dalam arti yang sebenarnya iming-iming adalah rumah dan at-tamwil adalah peningkatan harta. Baitul Tamwil menyelesaikan latihan untuk menciptakan organisasi yang berguna dan menempatkan sumber daya untuk meningkatkan bantuan pemerintah untuk usaha kecil dan kecil melalui latihan pembiayaan dan tabungan (berkontribusi).⁷

Maksud penelitian dengan judul “Layanan gadai di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan”. Adalah mendiskripsikan bagaimana layanan gadai diterapkan dan dijalankan dalam melakukan transaksi gadai di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan.

F. Kajian Penelitian Terdahulu

Alasan penelitian masa lalu yang dipertimbangkan adalah untuk memberikan sistem pemeriksaan yang tepat dan struktur hipotetis untuk masalah

⁷ Buchari Alma & Donnii Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 18

sebagai alasan untuk bergerak ke arah masalah saat ini, hanya sebagai panduan dalam berpikir kritis. Selanjutnya, Dampaknya terhadap Pemenuhan UJKS yang Bermanfaat Perwakilan. Penelitian ini bertujuan untuk memutuskan dan membedah apakah variabel kualitas bantuan pendekatan CARTER berpengaruh terhadap pemenuhan individu dari pekerja yang membantu Pendirian UJKS Palapa Nusantara Surabaya, baik secara tidak lengkap maupun pada saat yang bersamaan.⁸

Penelitian kedua oleh Dian Isnawati yang berjudul Dampak Pengukuran Kualitas Administrasi Terhadap Loyalitas Konsumen pada Dana Cadangan Syariah Baitul Mal Wa Tanwil dan Kredit Yang Diterima (BMT) Turi Sembada Rezim Sleman. Motivasi pemeriksaan ini adalah untuk memutuskan 1) Derajat kualitas unsur administrasi KSPPS BMT Turi Sembada. 2) Tingkat loyalitas konsumen KSPPS BMT Turi Sembada terhadap komponen kualitas bantuan KSPPS BMT Turi Sembada. 3) Pengaruh unsur kualitas administrasi KSPPS BMT Turi Sembada terhadap loyalitas konsumen KSPPS BMT Turi Sembada.⁹

Penelitian ketiga dipimpin oleh Zana Cobhita Rahmadhani yang berjudul Dampak Kualitas Administrasi Perbankan Yang Wajar dan Persegi Loyalitas Konsumen Dengan Pengukuran CARTER Pada PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Binjai. Pemeriksaan ini dimaksudkan untuk menentukan sejauh mana

⁸Dani Rohmati dan Sunan Fanani, *Implementasi Kualitas Pelayanan Pendekatan CARTER dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan UJKS Koperasi Karyawan*, (Jurnal Ekonomi Syariah dan Terapan vol 3 No. 3, 2016: 203-218).<https://www.researchgate.net/publication/346111406> Pada tanggal 20 April 2021 pukul 05:20 WIB.

⁹Dian Isnawati, *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitul Mal Wa Tanwil (BMT) Turi Sembada Kabupaten Sleman* (Skripsi, Program Studi Ekonomi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta 2018). <http://eprints.uny.ac.id> pada tanggal 20 April 2021 pukul 05:30 WIB.

sifat pemberian pada PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Binjai dengan CARTER Pengukuran tingkat pemenuhan nasabah yang menabung..¹⁰

Penelitian keempat oleh Agam Suherman, yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan dengan Model CARTER dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT Bank Aceh Syariah KC Banda Aceh). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan yang terdiri dari enam dimensi yaitu sharia compliance, sharia assurance, sharia reliability, sharia tangibles, sharia empathy, dan sharia responsiveness dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah BAS KC Banda Aceh.¹¹

Penelitian kelima oleh Muhammad Fahmi Fauzil Azhim, yang berjudul Analisis Layanan Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Praktik pelayanan pembiayaan yang dilakukan di Koperasi Syariah Harapan Surabaya 2) Bagaimana Analisis Pelayanan pembiayaan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Syariah Harapan Surabaya.¹²

Pada penelitian-penelitian tersebut terdapat kesamaan dengan penelitian ini. Yaitu sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan berdasarkan dimensi

¹⁰Zana Cobhita Rahmadhani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dengan Dimensi CARTER pada PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Binjai*, (Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan 2017). <http://repository.umsu.ac.id> pada tanggal 20 April 2021 pukul 05:35 WIB.

¹¹Agam Suherman, *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Model CARTER dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada PT Bank Aceh Syariah KC Banda Aceh*, (Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam universitas Islam Negeri ar-Raniry Banda Aceh, 2018). <https://repository.ar-raniry.ac.id> pada tanggal 25 Maret 2021 pukul 13:15 WIB

¹²Muhammad Fahmi Fauzil Azhim, *Analisis Layanan Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya*, (Skripsi, Program Studi Ekonomi Islam, Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya 2018). <http://digilib.uinsby.ac.id> pada tanggal 20 April 2021 pukul 05:40 WIB.

CARTER yang ada di suatu Bank yang diteliti masing-masing. Sedangkan perbedaannya adalah objek penelitian dan periode pengamatan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu