

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) merupakan suatu lembaga yang terdiri dari dua istilah, yaitu baitulmaal dan baitul tamwil. Baitulmaal lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulann dan penyaluran dana yang nonprofit, seperti: zakat, infaq, dan sedekah, Adapun Baitul tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dan komersial. Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandasan Islam. Lembaga keuangan ini sangat berguna bagi masyarakat karena selain berbasis non riba, lembaga keuangan ini yang berbasis syariah ini juga sangat membantu perekonomian rakyat.¹

Salah satu peran utama *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) adalah melakukan pembinaan dan pendanaan usaha kecil. BMT harus bersikap aktif menjalankan fungsi sebagai lembaga keuangan mikro, misalnya dengan jalan pendampingan, pembinaan, penyuluhan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha nasabah. Bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keungan lainnya. Untuk itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan yang diberikan olehnasabahnya. Kepercayaan sangat penting dan tinggi nilainya, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang.²

¹Nurul Huda, Mohammad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam*(Jakarta: Kencana, 2010),hlm. 363.

² Kasmir, *Manajemen Perbankan*(Jakarta: Rajawali Pers, 2014),hlm. 249.

Kualitas Pelayanan menjadi nilai penting dalam lembaga keuangan termasuk di BMT, karena untuk menarik nasabah menggunakan produk BMT yang di sediakan oleh lembaga. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.³

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Mulyono juga mendefinisikan pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.⁴

Dalam praktiknya pemberian pelayanan yang terbaik kepada pelanggan atau nasabah bukan merupakan suatu hal yang mudah, mengingat banyak kendala yang bakal dihadapi. Artinya dalam memberikan pelayanan banyak faktor yang memengaruhi pelayanan tersebut. Faktor utama yang memengaruhi sukses tidaknya pelayanan adalah sumber daya manusianya, artinya peranan manusia yang melayani pelanggan merupakan faktor utama karena hanya dengan

³Evi Okatviani, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank TerhadapLoyalitas Nasabah Bank Muamalat", *Jurnal Bisnis dan Bank*, Volume 2, No. 2(November 2012),hlm. 174.

⁴Yolanda Darma Fernandes, "Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Perbankan Daerah Sumatra Barat Cabang Utama Padang", hlm. 6.

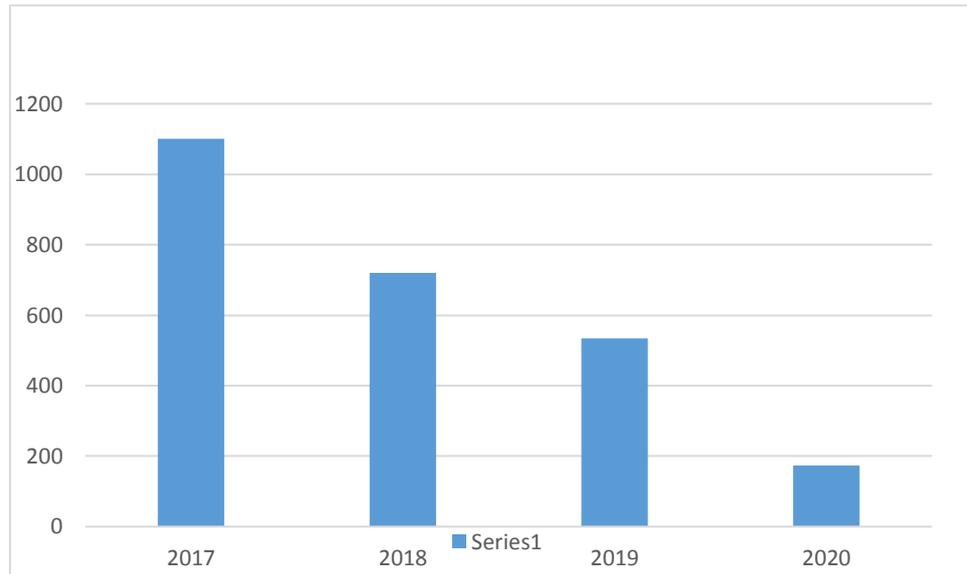
manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung. Kemudian faktor pendukung yang memengaruhi pelayanan yakni sarana dan prasarana yang digunakan seperti teknologi yang digunakan.⁵

Sehingga dengan adanya pelayanan yang baik, sarana dan prasarana yang memadai diharapkan nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yg diberikan oleh BMT NU Cabang Tambelangan karena krpuasan nasabah adalah prioritas suatu perusahaan.

Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sangat penting kaitannya dengan eksistensi dan perkembangan keberhasilan perusahaan jasa. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang mencakup harapan tentang bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). BMT NU cabang Tambelangan Sampang merupakan satu-satunya lembaga keuangan yang berada di desa Tambelangan sampang, hal ini menjadikan BMT NU Cabang Tambelangan sebagai pelopor lembaga keuangan yang membantu kemaslahatan umat. Kualitas pelayan yang berada di BMT NU cabang Tambelangan sampang sudah cukup baik sehingga hal ini dapat menarik minat nasabah untuk melakukan transaksi di BMT NU cabang Tambelangan Sampang.

Dilihat dari grafik jumlah nasabah BMT NU cabang Tambelangan Sampang yang terus meningkat dari tahun 2017 (awal dibukanya) ke tahun 2020.

⁵Kasmir, *Customer Services Excellent Teori dan Prakti*(Jakarta: Rajawali Pers, 2017),hlm. 6-7.



Berkaitan juga dengan kondisi BMT yang hanya memiliki produk yang sedikit dan relatif tetap, strategi pemasaran yang masih bersifat lokal, serta promosi yang masih kurang gencar serta persaingan yang cukup ketat menyebabkan BMT kurang dikenal oleh masyarakat secara umum. Hal ini menjadi sebuah fenomena yang menarik untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya kualitas pelayanan pada di BMT terhadap kepuasan nasabah.⁶Berdasarkan latar belakang di atas peneliti mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang”.

B. Rumusan Masalah

Penulis dapat merumuskan masalah berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas, sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang?

⁶ Erni Widiastuti, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Lembaga Keuangan BMT Insan Kamil Solo”, jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 16 No. 4 (Desember 2016), hlm.388.

2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang?

C. Tujuan Penelitian

Penulis berdasarkan rumusan masalah tersebut bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang.
2. Untuk menghitung dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang.

D. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah anggapan dasar atau postulat tentang suatu hal berkenaan dengan masalah penelitian yang kebenarannya sudah diterima oleh peneliti.⁷ Asumsi dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah dipengaruhi oleh produk dan layanan. Dalam penelitian ini hanya menggunakan variabel tentang kualitas layanan. Sedangkan variabel tentang produk dianggap *ceteris paribus*.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis berasal dari kata “*hypo*” yang berarti “di bawah” dan “*thesa*” yang berarti “kebenaran”. Hipotesis dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji atau rangkuman kesimpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka.⁸ Hipotesis penelitian adalah jawaban

⁷Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Pamekasan: STAIN Pamekasan, 2015), hlm. 10.

⁸Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hlm. 63.

sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya masih diuji secara empiris.⁹

Hipotesis dalam penelitian ini adalah

1. Hipotesis Nol (H_0)

Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang.

2. Hipotesis Alternatif (H_a)

Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang.

F. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak baik akademisi maupun praktisi:

1. Bagi Peneliti

Bagi peneliti ini dapat di jadikan sebagai sarana menambah keilmuan yang sudah di dapat selama masih aktif kuliah sehingga dapat di aplikasikan ketika terjun di masyarakat khususnya di dunia kerja nanti. Serta menambah pengetahuan tentang masalah yang di hadapi terutama berhubungan dengan masalah yang di teliti.

2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam ilmu pengetahuan khususnya dapat dijadikan referensi atau rujukan di bidang lembaga keuangan atau perusahaan dan sebagai perbandingan serta referensi bagi

⁹Pedoman Penulisan Karya Ilmiah(Pamekasan: STAIN Pamekasan, 2015),hlm. 11.

penelitian selanjutnya yang lebih relevan. Serta untuk memberikan pemahaman bagi para akademisi untuk dapat melakukan kajian mendalam tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah pada perbankan syariah dan menambah wawasan keilmuan bagi para mahasiswa IAIN Madura, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

3. Kegunaan Secara Praktis Bagi BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengambil kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah khususnya pada BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang.

G. Ruang Lingkup Penelitian

Penulis perlu memberikan batasan tentang materi yang akan diteliti agar penelitian lebih terfokus dan terarah sesuai dengan variabel yang ada dalam penelitian.

1. Ruang Lingkup Variabel

Ada dua variabel yang menjadi fokus kegiatan dalam penelitian ini, yaitu Kualitas pelayanan (variabel X) dan Kepuasan Nasabah (variabel Y). Variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai. Konsep menggambarkan suatu fenomena secara abstrak yang dibentuk dengan jalan membuat generalisasi terhadap suatu yang khas. Konsep dapat diubah menjadi variabel dengan cara memusatkan pada spek tertentu dari variabel itu sendiri. Dalam membuat model matematik, variabel biasanya dinyatakan dalam huruf. Misalnya dalam huruf X atau huruf Y, dan sebagainya. X dan Y merupakan simbol, dan untuk simbol ini

ditunjukkan nilai. Setiap variabel dapat memiliki dua buah nilai.¹⁰ Adapun variabel-variabel yang diteliti adalah sebagai berikut:

a. Kualitas Pelayanan (variabel X)

Indikator-indikator kualitas pelayanan

- 1) Fisik (*Tangible*).
- 2) Keandalan (*Reliability*).
- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*).
- 4) Jaminan (*Assurance*).
- 5) Empati (*Empathy*).¹¹

b. Kepuasan Nasabah (variabel Y)

Indikator-indikator Kepuasan nasabah

- 1) Kesesuaian harapan
- 2) Minat berkunjung kembali
- 3) Kesiediaan merekomendasikan¹²

2. Ruang Lingkup Subjek

Populasi penelitian merupakan seluruh kumpulan elemen (orang, kejadian, produk) yang dapat digunakan untuk membuat beberapa kesimpulan. Populasi bisa disebut juga sebagai totalitas subjek penelitian.¹³ Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang.

¹⁰Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), hlm. 107.

¹¹Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi* (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 46

¹²Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer* (Yogyakarta: Andi, 2004), hlm. 101

¹³Tony Wijaya, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis Teori dan Praktik* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 27.

3. Ruang Lingkup Lokasi

Adapun lokasi penelitian yang akan menjadi objek penelitian adalah BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang yang beralamat di Jalan Raya Tambelangan Sampang Dajaan Timur.

H. Definisi Istilah

Adanya definisi istilah bertujuan untuk menghindari perbedaan pengertian atau kurang jelasnya makna. Maka dari itu peneliti mendefinisikan istilah-istilah yang digunakan dalam judul penelitian, definisi istilah tersebut sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi pelanggan.¹⁴
2. Kepuasan Nasabah merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaannya.¹⁵

¹⁴Febrian, “Pengaruh Servicescape dan Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BNI Cabang Manado”, *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*(Volume 16, no.04 tahun 2016),hlm. 205.

¹⁵Kasmir, *Manajemen Perbankan*(Jakarta: Rajawali Pers, 2014),hlm. 263.