BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan nasabah terlahir karena diberikannya kualitas pelayanan yang baik yang mencangkup tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy[1]. Kelima unsur kulitas pelayanan ini, paling tidak akan memberikan kepuasan nasabah bila Bank selalu melayani melebihi harapan nasabahnaya. Selain dari kualitas pelayanan faktor kepercayaan merupakan faktor penting, karena tanpa kepercayaan maka masyarakat tidak akan menyimpan dananya di bank. Untuk itu bank harus mampu menjaga kepercayaan dari masyarakat bahwa dana yang disimpan aman. Menurut Ganesan dan Shankar dalam Farida Jasfar (2009) menjelaskan bahwa kepercayaan merupakan refleksi dari dua komponen, yaitu Credibility dan Benevolence. Credibility didasarkan pada besarnya kepercayaan kemitraan dengan organisasi lain dan membutuhkan keahlian untuk menghasilkan efektifitas dan kehandalan pekerjaan. Sedangkan Benevolence, didasarkan pada besarnya kepercayaan kemitraan yang memiliki tujuan dan motivasi yang menjadi kelebihan untuk organisasi lain pada saat kondisi yang baru muncul, yaitu kondisi dimana komitmen tidak terbentuk. [2]

Menurut Kotler, kepuasan nasabah (*customer*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia

[1] Fandy, Tjiptono. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi. Hlm. 346-347
[2] Farida, Jasfar. 2009. Manajemen Jasa Pendekatan Terbaru. Bogor. Ghalia. Indonesia. Hlm 165

rasakan dibandingkan dengan harapannya.[3]

Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan [4]. Apabila kualitas pelayanan yang diterima pelanggan lebih baik atau sama dengan yang diharapkan, maka pelanggan akan puas dan cenderung akan mencobanya kembali, begitu pula sebaliknya (Alma, 2007).

Kepuasan nasabah menjadi sangat penting bagi suatu perusahaan, yang dalam penelitian ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, di mana pelayanan yang baik memegang peran utama dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Dengan pelayananini maka akan memunculkan suatu tingkat kepuasan pada nasabah baik itu kepuasan positif maupun kepuasan negatif. Bagi perusahaan perbankan suatu kepuasan nasabah sangat diperlukan khususnya dalam rangka eksistensi perusahaan tersebut, sehingga nasabah tersebut akan tetap menggunakan jasa perusahaan tersebut.

---

[3] Kotler, Philip.2003. Manajemen Pemasaran. edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia. Hlm. 52

[4] Tjiptono,Fandy. 2005. Pemasaran jasa. Malang : Bayumedia Publishing.

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang memiliki nilai dipasar sasaran (target market) dimana kemampuannya memberikan manfaat dan kepuasan, termasuk hal ini adalah benda, jasa, organisasi, tempat, orang dan ide. Dalam hal ini perusahaan memusatkan perhatian mereka pada usaha untuk menghasilkan pelayanan yang unggul dan terus menyempurnakan. Pelayanan yang berkualitas tinggi merupakan salah satu kunci sukses perusahaan.

Konteks kualitas layanan dan kepuasan pun menjadi perhatian besar bagi instansi pemerintah baik di lingkungan instansi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Hal ini dapat dilihat dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: NOMOR 15 TAHUN 2014 tanggal 02 Mei 2014 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang memberikan acuan penyelenggaran pelayanan publik yang baik dan terbitnya Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas jasa berbeda dengan penilaian terhadap kualitas produk, terutama karena sifatnya yang tidak nyata (intangible) dan produksi serta konsumsi yang berjalan simultan. Saat terjadi kontak antara penyedia jasa dengan pengguna jasa sangat penting artinya dalam proses penyampaian jasa, karena pada saat tersebut konsumen mengadakan interaksi dan menilai kualitas jasa. Gronross (1990) menyatakan bahwa

kontak ini disebut sebagai service encounter atau disebut juga moment of truth, yang sangat penting artinya dalam penilaian konsumen terhadap jasa.

Konsep dasar kualitas dari suatu pelayanan (jasa) ataupun kualitas dari suatu produk dapat didefinisikan sebagai pemenuhan yang dapat melebihi dari keinginn ataupun harapan dari pelanggan (konsumen). Definisi kualitas layanan (jasa) berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian kualitas atas tingkat ke unggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa menurut Boshoff (2004) yaitu expected service dan perceived service.

Meskipun mempunyai fungsi yang sama, setidak-tidaknya terdapat beberapa perbedaan yang mendasar di antara keduanya. Dari segi operasional, bank syariah dalam menjalankan aktivitasnya berdasarkan prinsip syariah sebagaimana diatur dalam Pasal 1 (12) UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, adalah ‘prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.” Berdasarkan pasal tersebut dapat dipahami yang dimaksud dengan ‘prinsip syariah’ adalah prinsip hukum Islam yang berbentuk fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang berwenang, dalam hal ini Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Fatwa DSN-MUI wajib dipatuhi oleh

lembaga perbankan dan keuangan syariah di Indonesia. Berbeda dengan bank syariah, bank konvensional berdasarkan kepada prinsip sekuler yang terbebas dari nilai-nilai agama. Denganata lain aktivitasnya berdiri sendiri, terpisah dari pengaruh agama atau kepercayaan tertentu[5].

Undang-undang no.7 Tahun 1992 memberikan penjelasan mengenai perbankan dengan prinsip syariah dan disempurnakan oleh Undang-undang Nomor 7 tahun 1998 tentang perbankan dan juga mencakup hal-hal yang berkaitan dengan perbankan syariah. Namun setelah itu, disahkanlah undang-undang nomor 21 tahun 2008 yang sudah secara keseluruhan membahas mengenai perbankan syariah.[6]Ditambah pula banyak didirikannya BPR Syariah serta *Baitul Maalwat Tamwil*. Tidak ketinggalan lembaga seperti pegadaian syariah dan asuransi syariah berdiri sampai dengan membuka kantor cabang.

Secara *harfiyah/ lughowi baitul mal* berarti rumah dana dan *baituttamwil* berarti rumah usaha.[7] Sehingga dapat ditarik kesimpulan *Baitul Malwat Tamwil* (BMT) merupakan lembaga ekonomi keuangan yang dioperasikan dengan sistem yang sesuai syariat Islam. BMT juga merupakan sebuah institusi yang menjalankan dua kegiatan secara terpadu yakni sebagai *baitulMal* melakukan kegiatan sosial atau bisa disebut

---

[5] Abdul Rasyid , *Bank Syariah Versus Bank Konvensional* , http://business-law.binus.ac.id /2016/04/30/bank-syariah-versus-bank-konvensional/. Diakses pada 4 oktober 2017

[6]Wiroso, Penghimpunan *Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*, (Jakarta: Grasindo, 2005)., hlm. 10.

[7]Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT), (Yogyakarta: UII Press, 2004)., hlm. 126.

men*tasyaruf*kan dana sosial. Sebagai *baitul tamwil* merupakan lembaga bisnis yang bermotif laba.

BMT bergerak dalam bidang peningkatan ekonomi masyarakat kecil, melalui berbagai kegiatan menghimpun berbagai jenis simpanan atau tabungan dari nasabah yang biasa disebut anggota dan selanjutnya dikembangkan melalui pembiayaan, investasi atau penyertaan modal usaha bagi anggota lain yang membutuhkan. Sedangkan *baitul maal* sebagai Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang melakukan kegiatan sosial yakni mendorong, menggerakkan dan menghimpun zakat, infaq, shodaqoh dari para nasabahnya yang kemudian disalurkan melalui kegiatan sosial membantu masyarakat yang kurang mampu. Dan pada dataran hukum Indonesia badan hukum yang paling bisa digunakan untuk BMT adalah koperasi."BMT berasaskan Pancasila dan UUD 1945 serta berlandaskan prinsip syari'ah Islam, keimanan, keterpaduan (kaffah), kekeluargaan/ koperasi, kebersamaan, kemandirian, dan profesionalisme".[8]

Keberadaan BMT menjadi salah satu organisasi legal sebagai lembaga keuangan syari'ah yang harus berpegang teguh pada prinsip-prinsip syari'ah. Keimanan juga menjadi landasan atas keyakinan untuk tumbuh dan berkembang, keterpaduan mengisyaratkan adanya harapan untuk mencapai sukses dunia dan akhirat, juga keselarasan antara sisi sosial dan bisnis. Kekeluargaan dan kebersamaan berarti upaya untuk mencapai kesuksesan tersebut diraih secara bersama. Dengan demikian,

[8]Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT)...,hlm. 129.

BMT tidak dapat hidup hanya bergantung pada uluran tangan pemerintah, akan tetapi perkembangan BMT membutuhkan patisipasi dari anggota (SDM) dan masyarakat serta pola pengelolaan yang harus profesional.[9]

Dari uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik mengambil judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Teknis Terhadap Kepuasan Nasabah Pada *Baitul Maal Wat Tamwil* di Kabupaten Tulungagung".

B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

Ruang lingkup penelitian digunakan sebagai pembatas masalah yang akan diteliti sehingga penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan. Agar proses penelitian berlangsung terarah diperlukan kejelasan ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Subyek populasi adalah nasabah yang memanfaatkan pelayanan kredit pada *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) di Kabupaten Tulungagung.
2. Kualitas Pelayanan dan kualitas Teknis adalah standart mutu baik sarana prasarana maupun pelayanan nasabah yang diungkapkan melalui pengisian angket.
3. Kepuasan Nasabah adalah perasaan nyaman dan puas oleh nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh perbankan yang diungkapkan dalam pengisian angket yang menyangkut Kualitas Pelayanan dan kualitas Teknis.
4. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kota Kediri

[9]Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT)..., hlm.126.

5. Variabel yang diteliti adalah sebagai berikut:
   a. Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Teknis (X2) sebagai variabel bebas.
   b. Kepuasan nasabah (Y) sebagai variabel terikat.
   c. Jenis *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) di Kabupaten Tulungagung. (Z) sebagai variable kategorikal.

C. Selain itu terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Penelitian ini terbatas di BMT Kabupaten Tulungagung periode tahun 2018.
2. Hasil penelitian ini terbatas pada ruang lingkup Kabupaten Tulungagung
3. Kualitas pelayanan dilihat dari Kualitas Pelayanan dan Kualitas Teknis yang diberikan BMT dalam pemberian kredit.
4. Penelitian ini hanya dilihat dari sudut pandang nasabah.
5. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini hanya menggunakan angket dan dokumentasi.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka ada 6 rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) di Kabupaten Tulungagung.?

2. Apakah Kualitas Teknis berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) di Kabupaten Tulungagung.?
3. Bagaiman Kualitas Pelayanan dan Kualitas Teknis berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) di Kabupaten Tulungagung?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah di *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) di Kabupaten Tulungagung.
2. Untuk menguji besarnya pengaruh Kualitas Teknis terhadap kepuasan nasabah di *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) di Kabupaten Tulungagung.
3. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Teknis terhadap kepuasan nasabah di *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) di Kabupaten Tulungagung.

F. Hipotesis Penelitian

Menurut Arikunto "ada dua jenis hipotesis yang digunakan dalam penelitian", yaitu hipotesis kerja (Ha) menyatakan adanya pengaruh antara

variabel X dan Y atau adanya perbedaan dua variabel dan hipotesis nol (Ho), yang menyatakan tidak adanya pengaruh variabel X tehadap Y".[10]

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. - ada pengaruh secara signifikan kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) di Kabupaten Tulungagung..
   - tidak ada pengaruh secara signifikan kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) di Kabupaten Tulungagung.
2. - ada pengaruh secara signifikan kualitas teknis terhadap kepuasan nasabah pada *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) di Kabupaten Tulungagung.
   - tidak ada pengaruh secara signifikan kualitas teknis terhadap kepuasan nasabah pada *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) di Kabupaten Tulungagung.
3. - ada pengaruh secara signifikan kualitas Pelayanan dan kualitas teknis terhadap kepuasan nasabah pada *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) di Kabupaten Tulungagung.
   - tidak ada pengaruh secara signifikan kualitas Pelayanan dan kualitas teknis terhadap kepuasan nasabah pada *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) di Kabupaten Tulungagung..

[10] Suharsimi, Arikunto. 1997. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: Rineka Cipta. Hal. 66

G. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis:

1. Kegunaan teoritis.
   a) Hasil penelitian ini digunakan untuk memberikan sumbangan untuk pengembangan penelitian, khususnya masalah pengaruh kualitas Pelayanan dan kualitas teknis terhadap kepuasan nasabah pada *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) di Kabupaten Tulungagung.
2. Kegunaan praktis.
   a) Bagi institusi BMT, sebagai bahan informasi dalam usaha untuk menentukan berbagai kebijakan yang berkaitan dengan pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan khususnya dalam kualitas Pelayanan dan kualitas teknis dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah yang pada akhirnya berdampak positif bagi kelangsungan BMT.
   b) Secara akademik hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi penelitian yang sejenis.
   c) Bagi pembaca dan masyarakat umum, dapat menambah ilmu pengetahuan sehingga memperluas wawasan pembaca, serta memberikan informasi untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen/nasabah.

H. Penegasan Istilah

Supaya tidak terjadi ketimpangsiuran dan salah pengertian dalam penelitian ini, perlu dijelaskan definisi operasional yang terdapat dalam judul. Definisi dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu definisi konseptual dan definisi operasional:

1. Definisi Konseptual

a) Kualitas Pelayanan Berhubungan dengan bagaimana konsumen dilayani. Kualitas Pelayanan lebih menekankan pada "bagaimana" pelayanan itu diberikan kepada konsumen, cara interaksi antara konsumen dengan penyedia layanan.

b) Kualitas Teknik, berhubungan dengan apa yang diterima konsumen. pihak manajemen akan lebih mampu untuk mengatur dan mengendalikannya, karena setiap kualitas teknis yang baik akan dapat menjamin total performa kualitas secara keseluruhan. Jadi kualitas teknis lebih menekankan kepada fasilitas fisik yang digunakan pada saat melayani konsumen.

c) Kepuasan konsumen adalah perasaan nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

2. Definisi Operasional

a) Kualitas Pelayanan Berhubungan dengan bagaimana nasabah di *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) di Kabupaten Tulungagung. dilayani. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh BMT yang dimaksud adalah tentang "bagaimana" pelayanan itu diberikan

kepada konsumen, yaitu cara interaksi antara Petugas/Pegawai dengan Nasabah.

b) Kualitas Teknik, berhubungan dengan apa yang diterima nasabah. pihak Manajemen Bank akan mengatur dan mengendalikan kualitas ini, karena setiap kualitas teknis yang baik akan dapat menjamin total performa kualitas pelayanan secara keseluruhan. Jadi kualitas teknis yaitu mengenai bagaimana pihak BMT menyediakan fasilitas berupa fisik yang digunakan pada saat melayani nasabah.

c) *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) di Kabupaten Tulungagung. menjalankan operasional kegiatannya berdasarkan prinsip syariah atau bagi hasil.

d) Kepuasan Nasabah adalah perasaan nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) di Kabupaten Tulungagung.