

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan secara umum adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, penghimpunan dana, menyalurkan dan memberi jasa layanan keuangan. lembaga keuangan dibagi menjadi dua yaitu lembaga keuangan bank dan non bank. Perkembangan ekonomi di Indonesia semakin maju dan banyak berdirinya lembaga-lembaga keuangan yang berlandaskan prinsip syariah. Salah satu contohnya adalah BMT.¹

BMT adalah lembaga keuangan berorientasi sosial keagamaan yang kegiatan utamanya menampung serta menyalurkan harta masyarakat berupa dana ZIS berdasar syariah Islam.² Pada penelitian ini akan mengulas mengenai pelayanan untuk kepuasan anggota BMT yang ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendakinya, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi BMT. Kepuasan anggota terhadap kualitas layanan selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang dijanjikan sebelumnya.

¹ Djoni S.Gazali, Rachmadi Usman, *Hukum Perbankan*. (Jakarta : Sinar Grafika. 2010) hal. 55

² Heri Sudarsono, *BMT dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Penerbit Ekonisia, 2007), hal. 97

Kepuasan anggota BMT pada umumnya akan disertai dengan loyalitas anggota, kepuasan anggota menyangkut apa yang diungkapkan oleh anggota tentang kepuasan dan harapannya terhadap layanan BMT. Sedangkan loyalitas berkaitan dengan apa yang dilakukan anggota setelah berinteraksi dalam suatu proses layanan BMT. Konsep ini menyiratkan bahwa sistem layanan anggota BMT saja tidaklah cukup, karena puas atau tidak puas hanyalah salah satu bentuk emosi yang lahir atas sebab dari kejadian. Kepuasan anggota merupakan fokus penilaian yang merefleksikan 5 dimensi spesifik dari layanan. Ilmuwan ekonomi Zeithaml dan Bitner berpendapat bahwa kepuasan lebih eksklusif yang dipengaruhi oleh kualitas layanan, kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor manusia. Model kualitas layanan BMT yang populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *servqual (service quality)*. Dalam model *servqual*, kualitas layanan sebagai penilaian bersikap global yang berkenaan dengan prioritas suatu layanan sedangkan kepuasan anggota adalah respon dari penilaian tersebut.

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan anggota dan berakhir pada kepuasan anggota BMT. Semua pihak yang menggunakan jasa BMT akan memberikan penilaian yang berbeda-beda terhadap kualitas layanan. Untuk itu anggota BMT menggunakan isyarat dari penyampaian jasa dan isyarat dari unsur pelengkap jasa sebagai acuan dalam mengevaluasi kualitas layanan. Faktor penting yang mempengaruhi kepuasan anggota BMT adalah kualitas pelayanan. Anggota membeli jasa BMT untuk

menyelesaikan masalah dan anggota memberikan nilai dalam proporsi terhadap kemampuan layanan yang disampaikan atau dipraktikan oleh BMT tersebut. Nilai yang diberikan anggota untuk BMT berhubungan dengan keuntungan yang akan diterimanya. Pelayanan BMT didapatkan dengan cara menemukan harapan anggota yang sesuai dengan praktik sebenarnya, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan anggota tersebut. Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan anggota adalah nilai bagi anggota BMT (*Customer Value*). Antara kepuasan anggota terhadap kualitas, manfaat produk, dan pengorbanan yang dilakukan oleh karyawan BMT, yaitu pengorbanan yang dibayar oleh anggota kepada karyawan. Nilai bagi anggota bisa juga dilihat sebagai cerminan dari kualitas, manfaat, dan pengorbanan yang diberikan untuk mendapatkan sebuah layanan di BMT. Sebuah layanan di BMT dikatakan mempunyai nilai yang tinggi di mata anggota apabila mampu memberikan kualitas, manfaat, dan pengorbanan semaksimal mungkin.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui kualitas layanan adalah hal yang selalu melekat untuk dijadikan sebuah penilaian, pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan anggota BMT. Dalam jangka panjang, kepuasan anggota dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi pelayanan jasa di BMT. Terdapat beberapa penelitian yang mendukung hubungan antara pelayanan anggota dengan kepuasan anggota BMT. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota bisa dalam bentuk hubungan langsung maupun hubungan tidak langsung dengan mengukur tingkat

kepuasan anggota. Studi ini mengkaji kembali alur pemikiran teoritik Zeithaml dan Bitner yang menyatakan bahwa kepuasan customer dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Disamping itu studi ini juga mengkaji dan meneliti kembali studi yang dilakukan secara parsial oleh peneliti sebelumnya yaitu studi yang dilakukan oleh Cronin and Taylo, Parasuraman et al., Caruana dan Fullerton and Taylor. Studi ini mengkaji dan meneliti kembali model terintegrasi Bei and Chian yang menyatakan bahwa model terintegrasi menjelaskan hubungan kausalitas antara kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas customer. Hubungan yang terjadi adalah (1) kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas anggota; (2) kualitas produk berpengaruh langsung maupun tidak langsung (diantarai oleh kepuasan konsumen) terhadap loyalitas konsumen; (3) Kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. Studi ini lagi-lagi mengkaji kembali studi Butz dan Goodstein. Kedua peneliti menyimpulkan bahwa nilai bagi customer merupakan komunikasi dua arah antara customer dengan penyedia layanan dimana hubungan tercipta setelah anggota tahu dan memberikan penilaian positif terhadap layanan yang ditawarkan. Kesimpulan tersebut mengarah pada hubungan antara nilai bagi customer dengan kepuasan customer serta loyalitas customer. Jika anggota menilai produk atau pelayanan mampu memberikan nilai tambah kepada anggota maka anggota akan puas dengan layanan atau produk yang ditawarkan.

Dari uraian beberapa teori diatas. Teori dalam penelitian ini akan mengulas pentingnya menciptakan hubungan atau ikatan emosional antara anggota dengan BMT. Hubungan emosional ini yang disebut dengan loyalitas anggota yang lahir karena adanya kepuasan layanan suatu BMT yang dijadikan sebagai objek penelitian. Studi ini diharapkan dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif tentang Analisis Prosedur Pelayanan Anggota Pembiayaan Terhadap Kepuasan Anggota Di BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dengan berkaitannya Analisis Prosedur Pelayanan Anggota Pembiayaan Terhadap Kepuasan Anggota di BMT. Hal tersebut mengkaji pentingnya suatu prosedur pelayanan dan implementasi pelayanan BMT, yang akan berdampak pada kepuasan anggota BMT. Maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa rumusan masalah yang perlu diangkat meliputi:

1. Bagaimana prosedur pelayanan anggota pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung ?
2. Bagaimana Implementasi prosedur pelayanan anggota pembiayaan terhadap kepuasan anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung ?

C. Tujuan Penelitian

Dengan diambilnya judul Analisis Prosedur Pelayanan Anggota Pembiayaan Terhadap Kepuasan Anggota Di BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung., maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menjelaskan prosedur pelayanan anggota pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.
2. Untuk mengetahui implementasi pelayanan anggota pembiayaan telah sesuai dengan prosedur dan telah memberi kepuasan terhadap anggota pembiayaan.

D. Pembatasan Masalah

Karena keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga kerja, maka penulis memberikan batasan penelitian dengan tujuan agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas. Adapun penelitian ini hanya membahas mengenai prosedur pelayanan anggota pembiayaan dan implementasi prosedur pelayanan anggota pembiayaan terhadap kepuasan anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

E. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini bermanfaat menambah dan memperluas pengetahuan mengenai cara-cara untuk manajemen pelayanan anggota

pembiayaan agar langkah efektivitas untuk menciptakan kepuasan anggota dapat tercapai.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung

Sebagai saran pemikiran dan informasi untuk merencanakan manajemen prosedur pelayanan anggota pembiayaan dengan lebih terstruktur dan baik lagi.

b. Bagi IAIN Tulungagung

Penulis berharap adanya penelitian ini untuk memberikan pengetahuan bagi pembacanya dan menambah referensi bagi perpustakaan di IAIN Tulungagung, khususnya untuk mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan referensi oleh penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian dengan konteks pembahasan yang sama, sehingga peneliti selanjutnya bisa mengembangkan penelitian ini lebih baik lagi.

F. Penegasan Istilah

Untuk mempermudah dalam mengetahui lebih dalam tentang judul “Analisis Prosedur Pelayanan Anggota Pembiayaan Terhadap Kepuasan Anggota Di BMT Istiqomah Tulungagung Dan BMT Pahlawan

Tulungagung”. Maka penulis memberikan penegasan dan penjelasan sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

a. Analisis

Adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-akibat, duduk perkaranya, dan sebagainya).

b. Prosedur

Adalah perangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas sebuah pekerjaan agar menjadi lebih efektif dan efisien.³

c. Pelayanan

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung ataupun tidak langsung untuk melayani pelanggan. Pelayanan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan ataupun dilakukan guna untuk memberi solusi dari permasalahan pelanggan sesuai bidangnya.⁴ Pelayanan menurut Lovelock didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi customer pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan

³ Sri Mulyani, *Metode Analisis dan Perancangan Sistem* (Bandung, Abdi Sistematika, 2016), hal. 38

⁴Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 13

mewujudkan perubahan yang diinginkan pada diri atau atas nama penerima jasa tersebut.⁵

d. Anggota

Anggota adalah orang yang membutuhkan jasa layanan BMT.

e. Pembiayaan

adalah “*penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan tujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu ditambah dengan jumlah bunga, imbalan atau pembagian hasil*”.⁶

Pembiayaan diartikan sebagai penyediaan dana atau penagihan yang dipersamakan dengan transaksi bagi hasil, transaksi Ijarah, transaksi Ba’i.⁷

f. Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

g. BMT

BMT merupakan organisasi bisnis yang juga berperan sosial, yang berperan dalam lembaga sosialberperan secara profesional dalam lembaga amil zakat. BMT adalah singkatan dari Baitul Mal WA

⁵ Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 15

⁶ UU No. 7 tahun 1992

⁷ Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (YOGYAKARTA: Sukses Offset, 2014) hal. 11

Tamwil, lembaga ekonomi keuangan mikro syariah berintikan syariah.⁸

2. Pengertian Operasional

Secara operasional penelitian ini diartikan untuk menjabarkan suatu Prosedur Pelayanan Anggota Pembiayaan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Di BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi ini berisi tentang isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir penelitian. Untuk mempermudah pembahasan dan penulisan skripsi ini, terlebih dahulu penulis uraikan sistematika penelitian yang terdiri dari:

1. Bagian Awal

Bagian awal penelitian ini meliputi: halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

⁸ Rulyjanto, *Potensi Bmt (Baitul Mal Wattamwil) Pesantren Guna Menggerakkan Ekonomi Syari'ah Di Masyarakat*, jurnal al-mizan vol10 nomor 1 tahun 2014 hal. 2

2. Bagian Utama

Bagian utama dari penelitian ini terdiri dari beberapa bab, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pertama ini, penulis menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab kedua ini berisi kajian pustaka yang meliputi: landasan teoritis, penelitian terdahulu, dan kerangka konseptual.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab tiga ini berisi tentang metode penelitian yang meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Pada bab empat ini membahas mengenai data dan penemuan penelitian.

BAB V : PEMBAHASAN

Bab lima ini membahas mengenai hasil penelitian dari pembahasan di bab empat atau bab sebelumnya.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab terakhir ini berisi kesimpulan dan saran-saran dari keseluruhan pembahasan dalam penulisan skripsi.

3. Bagian Akhir

Bagian akhir dari skripsi ini terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan, dan daftar riwayat hidup