

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teoritis Sistem Operasional Lembaga Keuangan Syariah

1. Pelayanan

Pelayanan adalah semua kegiatan untuk mempermudah konsumen menghubungi pihak-pihak yang tepat di perusahaan dan mendapatkan pelayanan, jawaban dan penyelesaian masalah yang cepat dan memuaskan⁹. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

a. Dimensi kepuasan pelayanan

Pelayanan dapat diukur dengan beberapa analisis yang dapat menilai seberapa baik tingkat pelayanan tersebut, adapun dimensi-dimensi pelayanan antara lain:

1) Bukti fisik

Adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Aspek ini meliputi: fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Bukti fisik ini akan terlihat secara langsung oleh nasabah. Bukti fisik meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan

⁹ Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 11

bahan-bahan komunikasi perusahaan. Oleh karena itu, bukti fisik ini harus menarik dan mengikuti perkembangan zaman.¹⁰

2) Keandalan

Adalah kemampuan perusahaan yang dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Aspek ini yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Guna mendukung hal ini maka setiap karyawan bank sebaiknya diberikan pelatihan dan pendidikan guna meningkatkan kemampuannya. Kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai SOP.

3) Daya Tanggap

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan, dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Untuk itu pihak manajemen bank perlu memberika motivasi yang besar agar seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu. Akan lebih baik jika motivasi yang diberikan kepada karyawan akan memperoleh imbalan yang sesuai dengan kemampuannya.

4) Jaminan

Adalah bahwa konsumen akan dilayani dengan baik oleh karyawan yang memiliki tingkat kompetensi yang memadai

¹⁰ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM)*, HAL. 27

dan mampu memberi rasa aman dan nyaman. Adanya jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kemampuan, dan sifat dapat dipercaya. Hal itu penting agar nasabah yakin akan transaksi yang mereka lakukan sesuai dengan harapan. Jaminan dalam perusahaan antara lain: pengetahuan, kesopanan petugas, serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga nasabah yakin.

5) Empati

Adalah kepedulian dan perhatian individu yang diberikan perusahaan kepada konsumennya, meliputi: kemudahan dalam melakukan hubungan atau transaksi, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan secara cepat dan tepat.¹¹

b. Etika Pelayanan

- 1) Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang, selamat sore. Jika kita sudah tahu agama nasabah muslim, maka lebih baik dengan ucapan *assalamu 'alaikum*.
- 2) Setelah mengucapkan salam, bertanya atau berbicara secara ramah, sopan, dan lemah lembut
- 3) Ucapkan kata terimakasih dan salam apabila nasabah memberikan saran atau hendak berpisah dengan nasabah.¹²

¹¹ Ibid

¹² M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 211.

Dalam memberikan pelayanan saat berinteraksi atau hendak ber Ijab Qabul, hendaknya melayani dengan langkah beri kesempatan nasabah berbicara, dengarkan baik-baik, jangan menyela pembicaraan, ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara, jangan mudah tersinggung, jangan mendebat, sikap sopan, ramah, dan tenang.¹³

c. Kualitas pelayanan dalam prespektif Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas dan jangan sampai memberikan pelayanan yang buruk kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
 أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ
 بِتَّائِبِينَ إِلَّا أَن تَعْمُوا فِيهِ وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: “hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dan hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dan apa yang kami keluarkan dan bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya. Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah maha kaya lagi maha terpuji”. (QS : AL-Baqarah : 267)

¹³ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), Hal. 69-73

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan yang tidak hanya sekedar mementingkan transaksi, namun pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan sepenuh hati untuk membantu dari niat hati nurani. Sifat amanah harus ditanamkan pada setiap insan demi untuk niat beribadah dalam bidang ekonomi. Jadi dalam sebuah pelayanan Islam, haruslah individu memaparkan layanan sepenuh hati dengan cepat dan tepat agar situasi kepuasan layanan dapat terpenuhi.

2. Pembiayaan

a. Pengertian Pembiayaan

Pembiayaan atau *financing* adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri atau lembaga.

Menurut UU No.7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah menjadi UU No.10 Tahun 1998 tentang perbankan dalam pasal 1 nomor 12 adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.

b. Tujuan Pembiayaan

Tujuan pembiayaan terdiri dari dua fungsi yang saling berkaitan dengan pembiayaan, yaitu:

- 1) *Profitability* yaitu bertujuan untuk memperoleh hasil dari pembiayaan berupa keuntungan yang diraih dari bagi hasil yang diperoleh dari usaha yang dikelola bersama nasabah.
- 2) *Safety* yakni keamanan dari prestasi atau fasilitas yang diberikan harus benar-benar terjamin sehingga tujuan *profitability* dapat benar-benar tercapai tanpa hambatan yang berarti.

c. Fungsi Pembiayaan

Pembiayaan secara umum berfungsi untuk:

- 1) Meningkatkan daya guna uang

Para penabung menyimpan uangnya di bank dalam bentuk giro, tabungan, dan deposito. Uang tersebut dalam presentase tertentu ditingkatkan kegunaannya oleh bank guna suatu usaha peningkatan produktivitas.

Para pengusaha menikmati pembiayaan dari bank untuk memperluas atau memperbesar usahanya baik untuk meningkatkan produksi, perdagangan maupun untuk usaha-usaha rehabilitas ataupun memulai usaha baru. Secara mendasar melalui pembiayaan terdapat suatu usaha peningkatan produktivitas secara menyeluruh. Dengan demikian, dana yang mengendap di bank (yang diperoleh dari para penyimpan uang)

tidaklah *idle* (diam) dan disalurkan untuk usaha-usaha yang bermanfaat, baik kemanfaatan bagi pengusaha maupun masyarakat.

2) Meningkatkan daya guna barang

a) Produsen dengan bantuan pembiayaan bank dapat mengubah bahan mentah menjadi bahan jadi sehingga *utility* bahan tersebut meningkat.

b) Produsen dengan bantuan pembiayaan dapat memindahkan barang dari suatu tempat yang kegunaannya kurang ke tempat yang lebih bermanfaat.

3) Meningkatkan peredaran uang

Pembiayaan yang disalurkan melalui rekening-rekening koran pengusaha menciptakan pertambahan peredaran uang giral dan sejenisnya. Melalui pembiayaan, peredaran uang kartal maupun giral akan lebih berkembang, karena pembiayaan menciptakan suatu kegairahan berusaha sehingga penggunaan uang akan bertambah.

4) Menimbulkan kegairahan berusaha

Pembiayaan yang diterima pengusaha dari bank kemudian digunakan memperbesar volume usaha dan produktivitasnya.

5) Stabilitas ekonomi

Dalam ekonomi yang kurang sehat, langkah-langkahkan stabilitas diarahkan pada usaha-usaha:

- a) Pengendalian inflasi
- b) Peningkatan ekspor
- c) Rehabilitas prasarana
- d) Pemenuhan kebutuhan pokok rakyat untuk menekan arus inflasi dan untuk usaha pembagunan ekonomi maka pembiayaan memegang peranan penting.

6) Jembatan untuk meningkatkan pendapatan nasional

Para usahawan memperoleh pembiayaan untuk meningkatkan usahanya. Peningkatan usaha berarti peningkatan profit. Bila keuntungan ini secara kumulatif dikembangkan lagi dalam arti kata dikembalikan lagi ke dalam struktur permodalan, maka peningkatan akan berlangsung terus menerus. Dengan pendapatan yang terus menerus meningkat berarti pajak perusahaanpun akan terus bertambah. Di lain pihak, pembiayaan yang disalurkan untuk merangsang pertambahan kegiatan ekspor akan menghasilkan pertambahan devisa negara. Disamping itu, dengan semakin efektifnya kegiatan sewa sembada kebutuhan-kebutuhan pokok, berarti diarahkan pada usaha-usaha kesejahteraan ataupun ke sektor-sektor lain yang lebih berguna.

d. Jenis-jenis Pembiayaan

- 1) Pembiayaan modal kerja syariah
- 2) Pembiayaan investasi syariah
- 3) Pembiayaan konsumtif syariah
- 4) Pembiayaan sindikasi
- 5) Pembiayaan berdasarkan take over
- 6) Pembiayaan *letter of credit*.

e. Analisis Kelayakan Pemberian Pembiayaan

1) Tujuan analisis pembiayaan

- a) Menilai kelayakan usaha calon pemimjam
- b) Menekan resiko akibat tidak terbayarnya pembiayaan
- c) Menghitung kebutuhan pembiayaan yang layak.

2) Prinsip analisis pembiayaan

- a) *Character* artinya sifat atau karakter nasabah pengambil pembiayaan. Kegunaan penilaian karakter adalah untuk mengetahui sejauh mana kemauan nasabah untuk memenuhi kewajiban sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan. Untuk memperoleh gambaran tentang karakter calon nasabah dapat ditempuh dengan langkah sebagai berikut:

- Meneliti riwayat hidup calon *customer*
- Meneliti reputasi calon *customer*
- Meminta *bank to bank information*

- Meminta informasi kepada asosiasi-asosiasi usaha dimana calon mudharib berada
- Mencari informasi apakah calon *customer* suka berjudi
- Mencari informasi apakah calon *customer* memiliki hobi berfoya-foya.

b) *Capacity* artinya kemampuan nasabah untuk menjalankan usahanya guna memperoleh laba sehingga dapat mengembalikan pinjaman/pembiayaan dari laba yang dihasilkan. Penilaian ini bermanfaat untuk mengukur sejauh mana calon mudharib mampu melunasi hutang-hutangnya secara tepat waktu dari hasil usaha yang diperolehnya. Pengukuran dapat dilakukan dengan:

- Pendekatan historis, yaitu menilai *past performance*, apakah menunjukkan perkembangan dari waktu ke waktu.
- Pendekatan finansial, yaitu menilai latar belakang pendidikan para pengurus.
- Pendekatan yuridis, yaitu secara yuridis apakah calon mudharib mempunyai kapasitas mewakili badan usaha untuk melakukan perjanjian pembiayaan dengan bank atau tidak.
- Pendekatan manajerial, yaitu untuk menilai sejauhmana kemampuan dan keterampilan *customer* melaksanakan

fungsi-fungsi manajemen dalam memimpin perusahaan.

- Pendekatan teknis, yaitu untuk menilai sejauh mana kemampuan calon mudharib mengelola faktor-faktor produksi.

c) *Capital* artinya besarnya modal yang diperlukan peminjam.

Untuk perorangan dapat dilihat dari daftar kekayaan yang bersangkutan setelah dikurangi utang-utangnya.

d) *Collateral* artinya jaminan yang telah dimiliki yang diberikan peminjam kepada bank. Penilaian terhadap *collateral* dapat ditinjau dari dua segi, meliputi:

- Segi ekonomis, yaitu nilai ekonomis dari barang digunakan
- Segi yuridis, yaitu apakah agunan tersebut memenuhi syarat-syarat yuridis untuk dipakai sebagai agunan.

e) *Condition of economy* artinya keadaan meliputi kebijakan pemerintah, politik, segi budaya yang mempengaruhi perekonomian. Penilaian terhadap kondisi ekonomi dapat dilihat dari:

- Keadaan konjungtur
- Peraturan-peraturan pemerintah
- Situasi, politik, dan perekonomian dunia
- Keadaan lain yang mempengaruhi pemasaran

- f) *Constrain* artinya hambatan-hambatan yang mungkin mengganggu proses usaha.
- 3) Prosedur analisis pembiayaan
- a) Berkas dan pencatatan
 - b) Data pokok dan analisis pendahuluan
 - Realisasi pembelian, produksi, dan penjualan
 - Rencana pembelian, produksi, dan penjualan
 - Jaminan
 - Laporan keuangan
 - Data kualitatif dari calon debitur
 - c) Penelitian data
 - d) Penelitian atas realisasi usaha
 - e) Penelitian atas rencana usaha
 - f) Penelitian dan penilaian barang jaminan
 - g) Laporan keuangan dan penelitiannya.
- 4) Aspek-aspek analisis pembiayaan
- a) Aspek yuridis
 - b) Aspek pemasaran
 - c) Aspek manajemen dan organisasi
 - d) Aspek teknis
 - e) Aspek keuangan
 - f) Aspek jaminan
- 5) Aspek-aspek pertimbangan pemberian pembiayaan

a) Surat permohonan pembiayaan

Dalam surat ini berisi jenis pembiayaan yang diminta nasabah, untuk berapa lama, berapa limit/plafon yang diminta, serta sumber pelunasan pembiayaan berasal dari mana. Disamping itu, surat diatas dilampiri dengan dokumen pendukung, antara lain: identitas pemohon, legalitas (akta pendirian/perubahan, surat keputusan menteri, perijinan-perijinan), bukti kepemilikan agunan (jika diperlukan).

b) Proses evaluasi

Dalam penilaian suatu permohonan, bank syariah tetap berpegang pada prinsip kehati-hatian serta aspek lainnya, sehingga diharapkan dapat diperoleh hasil analisis yang cermat dan akurat. Proses penilaian meliputi:

- Didasarkan pada surat permohonan yang lengkap
- Proses penilaian.¹⁴

3. BMT (*Baitul Maal Wa Tanwil*)

a. Pengertian BMT

Baitul Maal Wat at Tamwil (BMT) atau Balai Usaha Mandiri

Terpadu adalah lembaga keuangan mikro yang beroperasikan dengan

¹⁴ Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Yogyakarta: Kalimedia, 2015), hal 1

prinsip bagi hasil, menumbuh-kembangkan bisnis usaha mikro dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin, ditumbuhkan atas prakarsa dan modal awal dari tokoh-tokoh masyarakat setempat dengan berlandaskan pada sistem ekonomi yang salam: keselamatan (berintikan keadilan), kedamaian, dan kesejahteraan.¹⁵

Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) tersusun atas dua kata golongan yang masing-masing mempunyai makna sendiri, yakni *Baitul Maal* dan *Baituttamwil*. *Baitul Maal* adalah lembaga keuangan yang berorientasi sosial keagamaan yang kegiatan utamanya menampung serta menyalurkan harta masyarakat berupa zakat, infaq, dan shodaqoh (ZIS), sesuai dengan ketentuan prinsip syariah. Sedangkan *baituttamwil* adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pembiayaan berdasarkan prinsip syariah.¹⁶

b. Asas dan prinsip BMT

BMT didirikan dengan berasaskan pada masyarakat yang salam, yaitu penuh keselamatan, kedamaian, dan kesejahteraan. Prinsip dasar BMT yaitu:

¹⁵ Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012, hlm. 45

¹⁶ Ahmad Syifaul Anam, *Problematika Penerapan Hukum Jaminan di Lembaga Keuangan Mikro Syariah*, Semarang: Rafi Sarana Perkasa, 2012, hlm. 37-38

- 1) *Ahsan* (mutu hasil kerja terbaik), *Thayyiban* (terindah), *Ahsanu'amala* (memuaskan semua pihak), dan sesuai dengan nilai-nilai *salam*: keselamatan, kedamaian, dan kesejahteraan.
 - 2) Barokah, artinya berdayaguna, berhasil guna, adanya penguatan jaringan, transparan (keterbukaan), dan bertanggung jawab sepenuhnya kepada masyarakat.
 - 3) *Spiritual communication* (penguatan nilai ruhiyah)
 - 4) Demokratis, partisipatif, dan inklusif.
 - 5) Keadilan social dan kesetaraan jender, non-diskriminatif.
 - 6) Ramah lingkungan.
 - 7) Peka dan bijak terhadap pengetahuan dan budaya lokal, serta keanekaragaman budaya.
 - 8) Keberlanjutan, memberdayakan masyarakat dengan meningkatkan kemampuan diri dan lembaga masyarakat local.
- c. Fungsi BMT

Fungsi BMT di masyarakat adalah untuk:

- 1) Meningkatkan kualitas SDM anggota, pengurus dan pengelola menjadi lebih professional, salam (selamat, damai, dan sejahtera), dan amanah sehingga semakin utuh dan tangguh dalam berjuang dan berusaha (beribadah) menghadapi tantangan hidup.

- 2) Mengorganisir dan memobilisasi dana sehingga dana yang dimiliki oleh masyarakat dapat dimanfaatkan secara optimal di dalam dan di luar organisasi untuk kepentingan rakyat banyak.
- 3) Mengembangkan kesempatan kerja.
- 4) Mengukuhkan dan meningkatkan kualitas usaha dan pasar produk-produk anggota.
- 5) Memperkuat dan meningkatkan kualitas lembaga-lembaga ekonomi dan social masyarakat banyak.

d. Pendiri BMT

BMT dapat didirikan oleh:

- 1) Sekurang-kurangnya 20 (dua puluh) orang.
- 2) Satu pendiri dengan yang lainnya tidak memiliki hubungan keluarga.
- 3) Sekurang-kurangnya 70% anggota pendiri bertempat tinggal disekitar daerah kerja BMT.
- 4) Pendiri dapat bertambah dalam tahun-tahun kemudian jika disepakati oleh rapat para pendiri.

e. Permodalan BMT

Modal BMT, terdiri dari:

- 1) Simpanan pokok (SP) yang ditentukan besarnya sama besar untuk semua anggota.
- 2) Simpanan pokok khusus (SPK) yaitu simpanan pokok yang khusus diperuntukkan untuk mendapatkan sejumlah modal awal,

sehingga memungkinkan BMT melakukan persiapan-persiapan pendirian dan memulai operasinya. Jumlahnya dapat berbeda antar anggota pendiri.¹⁷

B. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Harus Santosa, dan Suprihati¹⁸, memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota terhadap bauran pemasaran pada KJKS BMT Tumang. Dan Menggali terhadap apa yang diharapkan anggota terhadap aplikasi bauran pemasaran kedepan. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Hasil penelitian ini yaitu pengarahan Ijab qobul Pembiayaan oleh pengelola, dan beberapa pengelola kurang wawasan dalam menaksir nilai anggunan sehingga anggota tidak bisa meminjam dalam jumlah besar. Perhitungan bagi hasil tinggi dan belum sesuai syariah. Beberapa marketing funding pengganti yang baru, pelayanan lama dan kurang cepat tanggap serta pengelola baru kurang akrab dan kurang dekat daripada pengelola yang lama. Kelemahan dalam penelitian tersebut akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan yang akan dilakukan peneliti adalah dalam penelitian yang dilakukan oleh Harus Santosa, dan

¹⁷ Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, Cetakan Pertama, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 46-47

¹⁸ Harusn Santosa, Suprihati, *Analisis Kepuasan Anggota Kjks Bmt Tumang*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam vol. 01 no. 03, november 2015, hal. 200

Suprihati membahas tentang pelayanan pada bidang bauran pemasaran untuk kepuasan pelanggan, sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang prosedur pelayanan dan implementasinya untuk kepuasan anggota atau pelanggan. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Harus Santosa, dan Suprihati dengan penelitian ini adalah sama-sama bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Rima Ariyanti Eka Putri¹⁹. Memiliki tujuan penelitian untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan di BMT ANDA Kantor Cabang Ampel. Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu Pelayanan yang diberikan dari BMT ANDA Kantor Cabang Ampel sudah memenuhi konsep dimensi pelayanan yang bagus dan sudah baik sesuai standar pelayanan. Menawarkan produk simpanan dan pembiayaan sesuai dengan kebutuhan nasabah, dari fasilitas yang menunjang nasabah merasa nyaman dapat dirasakan melalui tempat parkir yang memadai, dekat dengan jalan raya, masjid, pasar, ketersediaan air minum gratis untuk nasabah. Persepsi kepuasan nasabah meliputi berbagai macam dimensi, diantaranya yaitu: dimensi reliability (keandalan), responsif, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kemampuan dipercaya, keamanan, memahami nasabah, tangibles (bukti fisik). Perbedaan

¹⁹ Rima Ariyanti Eka Putri, Skripsi: *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Anggota Bmt Anda Kantor Cabang Ampel*, (IAIN Salatiga: Salatiga, 2017)

penelitian ini dengan yang akan dilakukan peneliti adalah dalam penelitian Rima Ariyanti Eka Putri menjelaskan semua upaya-upaya pelayanan yang disediakan atau dilakukan oleh pihak lembaga demi kenyamanan customer pada saat datang ke lembaga, sedangkan dalam penelitian ini peneliti menjelaskan mengenai prosedur pelayanan atau langkah dalam berkomunikasi dengan anggota pembiayaan baik saat di lapangan, media sosial, maupun di lokasi atau kantor lembaga. Persamaan penelitian Rima Ariyanti Eka Putri dengan peneliti adalah sama-sama menjelaskan pelayanan untuk memberikan kepuasan anggota.

3. Penelitian yang dilakukan oleh M. Zainul Wathani, dan Afiati Kurniasih²⁰. Memiliki tujuan penelitian untuk penjelasan konsep service excellence perbankan syariah saat ini, Penjelasan tentang konsep service excellence perbankan syariah akan dijelaskan berdasarkan panduan pelayanan BTN Syariah dan BJB Syariah. Penjelasan konsep service excellence berdasarkan Al-Qur'an. Penjelasan tentang relevansi konsep service excellence perbankan syariah dan Al-Qur'an. Dan bertujuan untuk Penjelasan implementasi konsep service excellence Al-Qur'an perbankan syariah. Penelitian ini menggunakan penelitian jenis penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu konsep service excellence perbankan syariah berdasarkan Al-

²⁰ M. Zainul Wathani, dan Afiati Kurniasih, *Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an Concept Of Islamic Banking Service Excellence By The Qur'an*, Jurnal Nisbah Vol 1 Nomor 1 Tahun 2015, hal 2

Qur'an terdiri dari 3 aspek meliputi *aqidah, akhlak dan muamalah*. Beberapa panduan Al-Quran mengenai pelayanan perbankan syariah yaitu karyawan harus mencontoh bagaimana Rasul melayani pelanggan ketika berdagang (Surat Al-Ahzab ayat 21), karyawan harus melayani nasabah dengan lemah lembut, memiliki sifat pemaaf, dan tekad yang kuat (Surat Ali Imran ayat 159). Karyawan juga harus menyapa nasabah dengan baik, memberikan kecepatan dalam melayani, melayani dengan ikhlas, menjaga penampilan dan kebersihan, dan sabar dalam melayani (Surat Al-Muddatstsir ayat 1-7). Perbedaan penelitian ini dengan yang akan dilakukan peneliti adalah dalam penelitian M. Zainul Wathani, dan Afiati Kurniasih menjelaskan pelayanan dan pengimplementasiannya, namun tidak mengulas tentang hasil yang didapat dari implementasi dari pelayanan tersebut sedangkan dalam penelitian ini peneliti menjelaskan mengenai pelayanan dan pengimplementasiannya dan sekaligus menjelaskan mengenai hasil dari implementasi pelayanan yang diperoleh oleh lembaga atau dapat dikatakan dengan hubungan timbal balik. Persamaan penelitian M. Zainul Wathani, dan Afiati Kurniasih dengan peneliti adalah sama-sama menjelaskan atau menganalisis tentang pelayanan dalam sebuah lembaga keuangan yang didasari dengan aturan atau prosedur sebuah layanan.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Sri Imelda²¹. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan teller dalam melayani nasabah saat ini, dan untuk mengetahui strategi teller yang baik dalam melayani nasabah guna tercapainya kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini yaitu persentase terbesar sebesar 18% nasabah merasa tidak puas terhadap pemberian solusi atas suatu permasalahan secara terinci dan paham (Assurance). Layanan teller yang diberikan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Kayu Tangi Banjarmasin masih belum memuaskan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Kayu Tangi Banjarmasin yaitu dengan meningkatkan kinerja pelayanan atau kualitas pelayanan menggunakan TERRA. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh Teller antara lain pelanggan/nasabah adalah raja, teller adalah cerminan citra perusahaan, menciptakan kesan positif kepada nasabah. menjaga penampilan seorang teller, menjaga keramahan dan kesopanan selama berinteraksi dan prinsip melayani dengan hati, dan meningkatkan lagi skill yang dimiliki teller seperti kesiapan/kecakapan kerja agar nasabah merasa puas. Perbedaan penelitian ini dengan yang akan dilakukan peneliti adalah dalam penelitian Sri Imelda hanya menjelaskan pelayanan pada bagian teller

²¹ Sri Imelda, *Strategi Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Pt Bri Kcp Kayutangi Banjarmasin*, Jurnal INTEKNA, Volume 17, No. 1, Mei 2017, hal. 52

sedangkan dalam penelitian ini peneliti menjelaskan mengenai pelayanan yang lebih luas yaitu pelayanan pada saat awal analisis calon anggota pembiayaan hingga pada permasalahan yang timbul pada saat perjalanan pembiayaan atau proses kontrak. Persamaan penelitian Sri Imelda dengan peneliti adalah sama-sama menjelaskan atau menganalisis tentang pelayanan pembiayaan dan kepuasan anggota yang diterima dari pelayanan tersebut.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Luluk Fikriyah²², penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran umum tentang sistem dan prosedur pembiayaan rumah sehat dan perkembangan produk pembiayaan rumah sehat (paras) di KSPPS BMT AL-hikmah cabang gunungpati. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu anggota yang ingin mengajukan pembiayaan rumah sehat (paras) harus mengikuti sistem dan prosedur yang ditetapkan oleh pihak BMT ALHikmah cabang Gunungpati untuk menilai anggota pembiayaan rumah sehat dengan 5C (character, capital, capacity, collateral, condition). Perkembangan produk pembiayaan rumah sehat (paras) mengalami peningkatan selama tiga tahun terakhir. Perbedaan penelitian ini dengan yang akan dilakukan peneliti adalah dalam penelitian Luluk Fikriyah tidak menjelaskan tentang kepuasan anggota, sedangkan dalam penelitian ini peneliti juga menjelaskan

²² Luluk Fikriyah, skripsi: *SISTEM DAN PROSEDUR AKAD MURABAHAH PADA PEMBIAYAAN RUMAH SEHAT (PARAS) DI KSPPS BMT AL-HIKMAH CABANG GUNUNGPATI*, (Semarang: UIN Walisongo, 2018) hal. 80

tentang kepuasan anggota dari pelayanan yang diterimanya. Persamaan penelitian Luluk Fikriyah dengan peneliti adalah sama-sama menjelaskan atau menganalisis tentang prosedur pelayanan pembiayaan.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Nofita Putri Artileri²³, memiliki tujuan Untuk menganalisa dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atau kepuasan pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Hasil dalam penelitian tersebut terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan yang penilaiannya mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible yang mana dimensi-dimensi ini berpengaruh terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atau kepuasan. Perbedaan penelitian ini dengan yang akan dilakukan peneliti adalah dalam penelitian yang dilakukan oleh Dwi Nofita Putri Artileri tidak membahas tentang kepuasan customer, sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang pelayanan dan implementasinya untuk kepuasan anggota atau pelanggan. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Nofita Putri Artileri dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai pentingnya pelayanan.

²³ Dwi Nofita Putri Artileri, skripsi : *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan Importance Perfomance Analysis di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, IAIN Tulungagung*, 2015

7. Penelitian yang dilakukan oleh Sri Haryati²⁴, memiliki tujuan Untuk mengetahui peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan minat anggota pembiayaan murabahah di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Hasil dalam penelitian tersebut Peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan minat anggota pembiayaan murabahah di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung sudah membuat anggota pembiayaan merasa puas dan nyaman. Karena memang pelayanannya sangat ramah, mampu menyelesaikan keluhan-keluhan dari anggota pembiayaan. Perbedaan penelitian ini dengan yang akan dilakukan peneliti adalah dalam penelitian yang dilakukan oleh Sri Haryati menjelaskan pelayanan sebagai upaya untuk meningkatkan minat anggota, sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang pelayanan dan implementasinya untuk kepuasan anggota atau pelanggan yang berujung pada loyalitas sehingga akan memberikan keuntungan secara tidak langsung untuk lembaga. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Sri Haryati dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai pentingnya pelayanan untuk kemajuan sebuah lembaga keuangan.

²⁴ Sri Haryati, skripsi : *Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Minat Anggota Pembiayaan Murabahah Di Btm Surya Madinah Tulungagung Dan Bmt Pahlawan Tulungagung, IAIN Tulungagung, 2019*

8. Penelitian yang dilakukan oleh TI'AH ²⁵, memiliki tujuan Untuk mengetahui Bagaimana sistem dan prosedur pembiayaan kredit pemilikan rumah syariah dengan akad murabahah yang diterapkan pada PT. bank BNI syariah KCP Tulungagung. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Hasil dalam penelitian tersebut Sistem dan prosedur pembiayaan kredit pemilikan rumah syariah dengan akad Murabahah yang diterapkan pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung telah sesuai dengan aspek-aspek hukum, Fatwa DSN dan pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Perbedaan penelitian ini dengan yang akan dilakukan peneliti adalah dalam penelitian yang dilakukan oleh TI'AH menjelaskan sistem dan prosedur dalam pelayanan pembiayaan apakah telah sesuai dengan aspek-aspek hukum, sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang prosedur pelayanan dan implementasinya untuk kepuasan anggota atau pelanggan. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh TI'AH dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai prosedur dalam pembiayaan.

²⁵ Ti'ah, skripsi : *Analisis Sistem Dan Prosedur Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah Syari'ah Akad Murabahah Untuk Meningkatkan Pengendalian Intern Pada Perseroan Terbatas Bank Bni Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, IAIN Tulungagung, 2019*

9. Penelitian yang dilakukan oleh ABDULROMAN CHE-LONG²⁶, memiliki tujuan Untuk mengetahui sistem manajemen yang telah dilakukan dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada nasabah di Koperasi Islam Patani Berhad Provinsi Patani Selatan Thailand. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Hasil dalam penelitian tersebut Manajemen yang diterapkan oleh Koperasi Islam Patani Berhad tidak terlepas dari unsur-unsur manajemen pada umumnya yaitu, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan. Dalam hal tersebut yang bertujuan untuk melancarkan dalam penyusunan dan melaksanakan program-programnya demi tercapai tujuan dan cita-cita yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Perbedaan penelitian ini dengan yang akan dilakukan peneliti adalah dalam penelitian yang dilakukan oleh ABDULROMAN CHE-LONG menjelaskan mengenai upaya-upaya dalam meningkatkan pelayanan untuk memberi kepuasan kepada pelanggan, sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang implementasi pelayanan untuk kepuasan pelanggan. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh ABDULROMAN CHE-LONG dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai upaya untuk

²⁶ Abdulroman Che-Loong, skripsi : *Penerapan Sistem Manajemen Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah (Studi Kasus Di Koperasi Islam Patani Berhad Provinsi Patani Selatan Thailand, IAIN Tulungagung, 2017*

memberikan pelayanan dalam sebuah lembaga keuangan, demi kepuasan pelanggan.

10. Penelitian yang dilakukan oleh FEBRI ALY ISHAQ²⁷, memiliki tujuan Untuk mengetahui strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah di BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten Blitar. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Hasil dalam penelitian tersebut Konsep pelayanan prima yang digunakan dalam mempertahankan nasabah mengacu pada konsep A3, yaitu terdiri dari sikap, perhatian, dan tindakan. Dari ketiga konsep tersebut mampu mempengaruhi 138 kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo. Dengan memberikan pelayanan yang baik, maka akan memberikan kepuasan bagi nasabah, dan nasabah akan senantiasa menggunakan produk dan jasa dari BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo. Perbedaan penelitian ini dengan yang akan dilakukan peneliti adalah dalam penelitian yang dilakukan oleh FEBRI ALY ISHAQ menjelaskan pelayanan untuk loyalitas secara luas atau secara umum, sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang pelayanan untuk kepuasan anggota secara spesifik khususnya dalam pelayanan pembiayaan. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh FEBRI ALY

²⁷ FEBRI ALY ISHAQ, skripsi : *Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten Blitar*, IAIN Tulungagung, 2017

ISHAQ dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai pelayanan untuk memberi kepuasan pelanggan sehingga dapat mewujudkan loyalitas pelanggan dalam lembaga keuangan.

C. Kerangka Konseptual

Penelitian ini membahas mengenai Analisis Prosedur Pelayanan Anggota Pembiayaan Terhadap Persepsi Kepuasan Anggota Di BMT Istiqomah Tulungagung Dan BMT Pahlawan Tulungagung, adapun skema dari kerangka berfikir dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



