

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga Keuangan Syariah (LKS) menurut Dewan Syariah Nasional (DSN) adalah lembaga keuangan yang mengeluarkan produk keuangan syariah dan yang mendapat izin operasional sebagai lembaga keuangan syariah.¹ Saat ini Lembaga Keuangan Syariah (LKS), baik perbankan maupun non bank telah mengalami perkembangan. Pada periode tahun 1992-1998 Bank Syariah di Indonesia hanya ada satu unit bank syariah. Pada tahun 2005, jumlah bank syariah di Indonesia telah bertambah menjadi 20 unit, yaitu 3 Bank Umum Syariah dan 17 Unit Usaha Syariah. Sementara itu, jumlah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) hingga akhir tahun 2004 bertambah menjadi 88 buah.² Kini hingga akhir tahun 2019 kemarin sudah tercatat ada 14 Bank Umum Syariah (BUS), 20 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 164 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

Namun, jika melihat perkembangan Lembaga Keuangan Syariah (LKS) di Indonesia hingga saat ini, LKS non bank sudah mendominasi dibandingkan dengan LKS bank. Bank-bank Umum Syariah (BUS) maupun Unit Usaha Syariah (UUS) biasanya hanya terdapat di perkotaan

¹ Rizal Yaya, Aji Erlangga M, dan Ahim Andurahim, *Akuntansi Perbankan Syariah: Teori dan Praktik Kontemporer*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), hal. 30

² Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013), Eds. 5, Cet. 9, hal.25.

saja, sedangkan LKS non bank seperti Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) ,kini banyak berdiri bahkan sampai di pedesaan. Baitul Mal wa Tanwil (BMT) adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan *bayt al-mal wa al-tamwil* dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya.Selain itu, *Baitul Mal wat Tamwil* juga bisa menerima titipan zakat, infak, dan sedekah, serta menyalurkannya sesuai dengan peraturan dan amanatnya. Pada saat ini, kecenderungan dunia bisnis termasuk dunia perbankan yang paling terkini adalah menjadikan pelanggan sebagai bagian dari organisasi. Kecenderungan ini seiring dengan perubahan fokus bisnis dari *product centric* menjadi *customer centric* karena dari sisi produk sudah semakin sulit untuk mencari diferensiasi produk. Perkembangan bank syariah yang terbilang cepat, selain didorong oleh landasan hukum yang memayunginya, juga sangat ditentukan oleh sumber daya manusia (SDM) pada bank-bank tersebut.³ Dengan Berdirinya BMT baru dan munculnya produk perbankan dengan berbagai atributnya, menggambarkan persaingan antar lembaga keuangan syariah dalam mendapatkan anggota semakin terasa.⁴

Dengan adanya sebuah pelayanan yang sangat penting dilakukan untuk menarik kepuasan anggota dengan mayoritas pelayanan anggota yang dilakukan pengelola dengan datang ke rumah anggota bahkan jarang

³ Ibid hal 40

⁴ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2006), h. 233.

anggota untuk datang ke kantor BMT. Oleh karena itu, dibutuhkan karyawan yang memiliki komitmen untuk bekerja sesuai dengan standarisasi BMT, khususnya pada bagian frontliner, karena mereka merupakan barisan terdepan dari sebuah perusahaan layanan jasa yang berhadapan secara langsung dengan anggota maka dari itu para frontliner wajib memberikan pelayanan terbaik agar dapat menciptakan kesan dimata anggota, yang implikasinya menjadi daya tarik sendiri pada bank bersangkutan. Hal yang tidak kalah pentingnya selain komitmen dan upaya dari para frontliner dalam memberikan pelayanann terbaik terhadap anggota adalah adanya standar layanan BMT yang jelas dalam memberikan pelayanan terhadap anggota.⁵

Standar layanan menjadi pedoman baku yang digunakan oleh para frontliner dalam bekerja, sehingga apabila para frontliner memiliki komitmen dalam menerapkan standar layanan yang ada dapat menciptakan kepuasan dari anggota ketika bertransaksi di sebuah bank.⁶ Karena tolak ukur keberhasilan sebuah bank salah satunya adalah bergantung kepada kepuasan anggota terhadap layanan yang diberikan. Dalam hal ini kepuasan anggota merupakan hal yang penting yang harus diperhatikan dan diwujudkan karena anggota merupakan penilai terakhir dari mutu pelayanan yang telah diberikan oleh pihak bank.⁷

⁵ Sabinus Theo S.A.S, Pengaruh Kualitas Pelayanan Fronliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus PT.Bank BRI Syariah Cabang Abdul Muis)Skripsi2016 hal 9

⁶ Ibid hal 11

⁷ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Jakarta: Ekonisia, 2005), h. 7.

Mengingat pentingnya menjaga kualitas pelayanan lembaga keuangan terhadap anggotanya dalam rangka menjawab tantangan dalam persaingan dewasa ini maka lembaga keuangan harus selalu mampu mengukur sejauh mana kualitas dan juga tingkat kepuasan anggota atas hasil dari pelayanan yang mereka berikan. Dalam pelayanan yang diberikan kepada anggota, pelayanan dari pelayan sebuah lembaga keuangan merupakan bagian yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan keseluruhan, karena hampir sebagian besar anggota lembaga yang mendatangi banking hal bertujuan untuk melakukan transaksi perbankan di counter teller.⁸ Namun pada BMT kebanyakan menggunakan sistem jemput bola.

Pada BMT NU sejahtera lebih menggunakan sistem jemput bola kepada anggota karena BMT NU Sejahtera merupakan lembaga yang masih terbilang baru di wilayah Madiun. Cabang ini baru didirikan sekitar bulan agustus tahun 2019 sehingga masih mencari anggota sampai sekarang. Dengan adanya pandemi di tahun 2020 mengakibatkan BMT ini berhenti beroperasi dan banyak anggota yang menunggak untuk membayar. Namun untuk sekarang ini BMT NU Sejahtera cabang Madiun sudah mulai kembali beroperasi dan mencari anggota. Untuk menarik anggota karyawan biasanya menggunakan kedekatan emosional antara anggota dan karyawan sehingga akan menarik anggota. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik maka akan menarik anggota untuk memilih dan melakukan transaksi di BMT.

⁸ Nurullita Fitria, "Tingkat Kepuasan Muzaki Terhadap Pelayanan Jasa Lembaga Amil Zakat (Studi Lembaga Amil Zakat Al Azhar Peduli Umat Jakarta)", hal.39.

Oleh karena itu “mendahulukan kepuasan anggota” adalah itikad yang mengagumkan, sebaik apa sebuah perusahaan diajak berbisnis biasanya tergantung pada orang-orang yang dipekerjakannya. Pengetahuan dan keahlian karyawan sangat penting bagi kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan atau kepuasan anggota. Anggota adalah semua orang yang menuntut perusahaan jasa untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu dan karena itu akan memberikan pengaruh pada perusahaan, sedangkan untuk kepuasan anggota yaitu dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan anggota dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi atau yang disarankan (Nasution 2014:48).⁹

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Dalam perbankan masalah kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini, bank syariah khususnya telah menjadi tempat untuk menghimpun dan menyalurkan dana bagi masyarakat yang mempunyai misiberlandaskan keadilan, kemanfaatan, kebersamaan yang sesuai dengan syariah (Soemitra, 2009:25).¹⁰

⁹ Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Banyumedia Publishing, 1996), hal. 251.

¹⁰ Boediono, *Teori Pertumbuhan Ekonomi*, (Yogyakarta: BPFE, 1999), hal. 60.

Hal tersebut juga terjadi pada BMT NU Sejahtera Kantor Cabang Madiunan BMT NU Ngasem JATIM Cabang Sekarkhususnya sebagai tempat penelitian ini, kualitas pelayanan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan terutama dengan posisi sebagai front line staff adalah sumber daya manusia yang dimiliki BMT sebagai ujung tombak perusahaan dan sangat berperan dalam melayani anggota seperti teller, customer service dan account officer (AO).

BMT NU Sejahtera Kantor Cabang Madiunan BMT NU Ngasem JATIM Cabang Sekarsebagai salah satu lembaga kepercayaan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberikan kepuasan anggotanya. Pelayanan yang lebih tinggi akan menghasilkan kepuasan anggota yang tinggi pula. Oleh karena itu, program penyempurnaan pelayanan pada umumnya akan meningkatkan profitabilitas, perbaikan pelayanan merupakan komitmen total dari petugas bank, karyawan harus bekerja selaku team work untuk memuaskan anggota (Sentono, 2000:308).

BMT NU Sejahteradan BMT NU Ngasem JATIM Cabang Sekarmerupakan salah satu BMT yang secara berkala melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan frontliner dengan tujuan agar dapat meningkatkan berbagai kualitas layanan, terutama, pada layanan teller, customer service dan security sehingga mampu untuk bersaing secara sehat

dengan bank lainnya guna memperoleh laba.¹¹ BMT NU Sejahtera dan BMT NU Ngasem JATIM Cabang Sekar merupakan salah satu perusahaan jasa yang mengedepankan pelayanan kepada anggota dalam setiap operasionalnya, seorang petugas frontliner dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima terhadap anggota, agar frontliner dapat memberikan pelayanan yang prima, baik itu bagian admin maupun customer service maka ia harus mengenali karakteristik anggotanya dengan baik.¹²

Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh BMT NU Sejahtera KC Madiun dan BMT NU Ngasem JATIM Cabang Sekar bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan anggota. Namun masih muncul pertanyaan apakah hal tersebut benar-benar sudah memberikan kepuasan bagi anggota BMT NU Sejahtera KC Madiun dan BMT NU Ngasem Jatim Cabang Sekar. Maka dari itu BMT NU Sejahtera KC Madiun dan BMT NU Ngasem JATIM Cabang Sekar perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan sudah sesuai dengan harapan anggota, hal ini sebagai bukti perhatian BMT NU Sejahtera Kantor Cabang Madiun terhadap kepuasan anggotanya. Karena apabila harapan anggota lebih besar dari pelayanan frontliner yang diterima, maka anggota tidak puas,

¹¹ Putri Retno Wulan, 17401153145 (2019) Pengaruh Servicecape dan kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar) skripsi hal 3

¹² Prasetyo Indrata, 17401163092 (2021) Hubungan Mutu Pelayanan Bank Syariah Dengan Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia TBK.KCP Tulungagung Sudirman (skripsi) hal 5

sebaliknya apabila harapan anggota sama atau lebih kecil dari pelayanan frontliner yang diterima, anggota akan merasa puas.¹³

Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image (citra), dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga dan biaya pikiran (Kotler dkk, 2000:50). Suatu hal nyata terjadi pada perusahaan perbankan di Indonesia, dimana setiap anggota akan menginginkan pelayanan yang sesuai dengan harapan. Perlakuan seorang teller yang buruk terhadap anggota disaat melakukan interaksi transaksi jasa keuangan pada bank tertentu akan membuat imagebank tersebut turun dimata masyarakat.¹⁴

Menurut Philip Kotler (2002), jasa atau layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi layanan bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya. Salah satu cara untuk menempatkan sebuah jasa lebih unggul dari para pesaing adalah dengan memberikan layanan yang jauh lebih bermutu dibanding para pesaingnya. Hal tersebut diperlukan karena layanan merupakan kunci dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.¹⁵

¹³ Harum Handayani,12401173118 (2021) Analisis Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Bank syariah Indonesia Pusat Perdagangan KK (Ex BRI Syariah Tulungagung) skripsi hal 4

¹⁴ Philip Kotler dan Kevin Lane Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1. Penerjemah Drs. Jaka Wasana, MSM (Jakarta: Erlangga, 1999), hal.83

¹⁵Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2009), hal 121.

Konsep yang saat ini masih dikenal dan sering digunakan pada kualitas pelayanan adalah konsep SERVQUAL. SERVQUAL sendiri pertama kali dikemukakan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml. Awalnya konsep ini memiliki 10 dimensi dan sekarang lebih disederhanakan lagi dengan menggunakan 5 dimensi yang meliputi (Tjiptono, 2007: 273).¹⁶

1. Bukti fisik (tangible), merupakan fasilitas fisik dari jasa yang diketahui oleh anggota secara langsung dengan indicator sebagai berikut: Penampilan, persiapan dan peralatan, kerapian tempat kerja dan lingkungan tempat kerja.
2. Empati (empathy), mencakup kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik dengan anggota dan perhatian pribadi serta pemahaman bank atas kebutuhan individual para pelanggan dengan indikator sebagai berikut: tanggap permintaan dan keluhan anggota, menawarkan bantuan dengan antusias, sikap perhatian dan proaktif, sikap empathy dan kominkatif.
3. Reliabilitas (reliability), yaitu kemampuan sebuah bank dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan dengan indicator sebagai berikut: Fokus pada pelayanan anggota, antusias, menyambut anggota dengan berdiri, focus senyum dan sampaikan salam pada anggota, tulus mengucapkan terima kasih dan salam penutup.

¹⁶ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang:Bayu Media, 2005), hal 260.

4. Daya tanggap (responsiveness), yakni keinginan para petugas bank untuk membantu para anggota dan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dengan indicator sebagai berikut: Aktif membantu kelancaran anggota, proses permintaan anggota dengan cepat, akurat, selalu melakukan verifikasi dan konfirmasi, selalu menawarkan produk dan jasa fasilitas terbaru dengan menggunakan brosur, mengerjakan transaksi anggota dengan cepat dan teliti dan ramah dalam melayani anggota.
5. Jaminan (assurance), meliputi pengetahuan dan kesopansantunan serta kemampuan para petugas bank untuk menumbuhkan rasa percaya anggota kepada suatu bank dengan indicator sebagai berikut: sikap tanggung jawab, bicara dengan jelas, sikap teliti.¹⁷

Alasan penelitian dilaksanakan karena adanya fenomena dimana banyak masyarakat yang memilih lembaga keuangan berdasarkan kualitas pelayanannya. Peneliti juga ingin mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan dari frontliner terhadap kepuasan anggota. Selain itu juga ingin membandingkan reputasi kedua BMT apakah berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Berawal dari pengalaman pribadi yang selalu menginginkan pelayanan yang baik saat berada pada lembaga keuangan. Karena menurut saya pelayanan yang ramah sangat berpengaruh dengan kepuasan anggota. Di sini peneliti mengambil studi kasus BMT karena pada kebanyakan masyarakat memilih BMT karena lebih ramah ke kalangan

¹⁷ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, cet. III, (Yogyakarta: Andi, 2011), hal 198

menengah bawah. Sehingga peneliti ingin mendapatkan hasil dari perbandingan antara kedua BMT yang akan diteliti. Pada sekarang ini masyarakat masih banyak yang lebih memilih bank konvensional dalam hal transaksi ataupun pelayanan di bidang keuangan lainnya. Sehingga peneliti ingin lebih mengetahui bagaimana pengaruh frontliner yang ada di BMT terhadap kepuasan anggota. Dengan adanya sebuah fenomena di BMT bahwa pada setiap transaksi yang terjadi tidak pernah berada di kantor melainkan anggota selalu didatangi oleh pengelola. Oleh karena itu peneliti tertarik meneliti seberapa puas anggota dalam menerima pelayanan dengan sistem seperti itu.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah keadaan dari suatu produk atau jasa yang menunjukkan kemampuan dalam bentuk aktifitas yang diberikan oleh suatu pihak yang berkomunikasi bersamaan dengan produksi tanpa menghasilkan kepemilikan atas apapun akan tetapi mampu memberikan nilai tambah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Dari uraian di atas maka penulis pada penelitian ini mengangkat judul **ANALISIS KETERKAITAN KERAMAHAN FRONTLINER DAN REPUTASI BMT TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA (STUDI KASUS BMT NU SEJAHTERA KANTOR CABANG MADIUN DAN BMT NU NGASEM JATIM CABANG SEKAR).**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang tersebut, maka pada penelitian ini, rumusan masalah yang terkait untuk menjawab permasalahan yang ada adalah :

1. Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan dalam mengembangkan pelayanan *Frontliner* untuk mencapai kepuasan anggota sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku?
2. Bagaimana keterkaitan keramahan *frontliner* terhadap kepuasan anggota pada BMT NU Sejahtera Kantor Cabang Madiun dan BMT NU Ngasem JATIM Cabang Sekar sehingga sesuai dengan keinginan anggota?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang diambil oleh peneliti maka tujuan penelitian dijabarkan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis upaya-upaya yang dilakukan dalam Mengembangkan pelayanan *Frontliner* untuk mencapai kepuasan anggota sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku
2. Untuk menganalisis bagaimana keterkaitan keramahan *frontliner* terhadap kepuasan anggota pada BMT NU Sejahtera Kantor Cabang Madiun dan BMT NU Ngasem JATIM Cabang Sekar.

D. Manfaat Penelitian

Dari

penelitian ini diharapkan dapat membawamanfaat dan tujuan untuk beberapahak, baik kegunaan secara teoritis maupun kegunaan secara praktis, diantaranya:

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan penelitian ini menjad sumber acuan teoritis bagi pihak bank khususnya dalam peran BMT NU Sejahtera dalam upaya mengembangkan pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan anggota. Untuk peneliti selanjutnya adalah melakukan penelitian sejenis dan memperkaya pengetahuan keilmuan perbankan syariah.

2. Kegunaan Praktis

- a. Secara praktik hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai tambahan wawasan, dijadikan masukan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan bagi BMT NU Sejahtera Kantor Cabang Madiun dan BMT NU Ngasem Jatim cabang Sekar.
- b. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan manfaat bagi perpustakaan dan pustaka Institut Agama Islam Negeri Tulungagung khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- c. Selain itu juga diharapkan mampu memberikan manfaat bagi mahasiswa atau peneliti selanjutnya untuk dapat dijadikan referensi dengan menambah pembahasan agar lebih sempurna.

E. Penegasan Istilah

Untuk menghindari adanya kesalahan dalam menafsirkan judul skripsi ini, maka peneliti perlu memberikan penegasan atau pengertian pada istilah-istilah dalam judul tersebut yang sekaligus menjadi batasan dalam pembahasan selanjutnya :

1. Definisi Konseptual

a. Keramahan Frontliner

Keramahan adalah salah satu sifat manusia yang diperlukan untuk menghadapi anggota. Ada sebagian manusia yang memang mempunyai pembawaan yang ramah. Mereka yang sudah terbiasa tidak bersifat ramah dan pembawaan yang arogan, tidak mudah untuk diajarkan bersikap ramah juga sangat dipengaruhi oleh keteladanan pemimpin.¹⁸

Sedangkan menurut Handi Irawan keramahan adalah salah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah di ukur. Juga banyak manajer yang meyakini sebagai program kepuasan yang paling murah. Mengkomunikasikan kepada front-line staf juga relative mudah. Tak mengherankan, banyak manajer yang menaruh perhatian hal ini. Manajer-manajer customer service akan memasukan sebagai program pertama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Ramah berarti banyak senyum dan bersikap sopan.¹⁹

b. Pelayanan

¹⁸ Hadi Irawan. Prinsip Kepuasan pelanggan, (Jakarta: PT Elex Komputindo, 2010), hal 66-67

¹⁹ Ibid hal 69

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara- cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.²⁰ Pada umumnya organisasi bank dibagi atas bagian atau divisi Back Office dan Front Office. Back Office adalah bagian-bagian organisasi, seperti pembukuan, audit, urusan sumber daya manusia (HRD) yang para karyawannya tidak berhubungan langsung dengan anggota bank.²¹

c. *Baitul Mal Wat Tamwil* (BMT)

Baitul mal wat tamwil (BMT) adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan bayt al-mal wa al-tamwil dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. Selain itu, *Baitul Mal wat Tamwil* juga bisa menerima titipan zakat, infak, dan sedekah, serta menyalurkannya sesuai dengan peraturan dan amanatnya.²²

d. Kepuasan anggota

Howard dan Sherth mengungkapkan bahwa kepuasan anggota adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau tidak

²⁰Boediono, *Teori Pertumbuhan Ekonomi*, (Yogyakarta: BPFE, 1999), hal 60.

²¹Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), Cet.ke-7, hal 47.

²² Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PrenadaMedia Group, 2015), hal. 447.

kesepadanan antara hasil yang di dapat dengan pengorbanan yang dilakukan. Jadi kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan, jika kinerja dibawah harapan anggota, maka anggota tidak akan merasa puas, apabila kinerja sesuai harapan maka anggota akan merasa puas, dan apa bila kinerja melampaui harapan maka anggota akan merasa sangat puas, senang dan bahagia menggunakan jasa pada bank tersebut.²³

2. Definisi Operasional

Secara operasional penelitian berjudul “Analisis Keterkaitan Keramahan Fronliner dan Reputasi BMT terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus BMT NU Sejahtera KC Madiun dan BMT NU Ngasem JATIM Cabang Sekar) adalah sebuah penelitian yang berfokus terhadap pelayanan yang diberikan BMT terhadap kepuasan anggota apakah diantaranya saling berkaitan. Keramahan dari pelayanan dan reputasi BMT dengan kepuasan anggotanya.

F. Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan skripsi ini ada 6 bab dimana setiap bab terdiri dari sub-sub bab sebagai perinciannya, dan untuk menghasilkan suatu pembahasan yang sistematis antara pembahasan yang satu dengan yang lain serta agar dalam pembahasan skripsi ini bisa mendapat gambaran yang jelas dan menyeluruh, maka perlu penulisan skripsi yang benar-benar mengarah

²³ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, (Jakarta: GramediaPustaka Utama, 2003) hal.24

pada bagian pembahasan. Karena itu, perlu kiranya bagi penulis untuk membuat sistematika penulisan skripsi. Adapun sistematika penulisan skripsi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, terdiri dari: latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, batasan masalah, kegunaan/manfaat hasil penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II Landasan Teori, terdiri dari kajian teoritis, penelitian terdahulu, dan kerangka konseptual.

BAB III Metode Penelitian, terdiri dari: 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, terdiri dari : paparan data dan temuan penelitian.

BAB V Pembahasan, berisi tentang analisis hasil temuan melalui teori, penelitian terdahulu dan teori yang ada.

BAB VI Kesimpulan, terdiri dari kesimpulan dan saran.