

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Suatu perusahaan harus memiliki strategi pemasaran dalam memasarkan produknya dan juga harus memiliki kualitas pelayanan yang baik untuk mencapai tujuannya supaya dapat menarik konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) sehingga sesuai dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan bisa diartikan sebagai yang diberikan oleh pemilik jasa yang meliputi kecepatan, kemudahan, akurasi pelayanan, kesopanan, keramahan, kebersihan, dan banyaknya fasilitas pendukung seperti barang-barang elektronik, ruang pelayanan, tempat parkir yang memadai, dan ketersediaan informasi.

Kotler dan Keller (2007) menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen, dimana persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Dalam dunia perbankan Islam atau lembaga keuangan Islam baik bank maupun non bank yang peran utamanya memberikan pelayanan pembiayaan dan jasa-jasa dalam aktifitas pembayaran dalam kegiatan operasionalnya harus sesuai dengan prinsip syariah, sehingga diharapkan mampu memberikan pelayanan yang diinginkan oleh setiap nasabahnya. Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan menjadi tolak ukur sejauh mana pihak lembaga keuangan tersebut mampu memberikan yang terbaik kepada setiap nasabahnya. Kualitas pelayanan yang baik akan mewujudkan terciptanya citra positif bagi lembaga keuangan tersebut, sehingga dapat bersaing dengan lembaga keuangan konvensional maupun lembaga keuangan Islam lainnya.

Pada zaman sekarang ini segala sesuatu menjadi serba instan dan mudah sehingga para penyedia jasa akan memberikan warna atau hal baru untuk memudahkan masyarakat. Dapat dilihat dari masyarakat dalam memilih lembaga keuangan baik bank maupun non bank, masyarakat tidak hanya mempertimbangkan keuntungan atau nisbah yang didapat, tetapi juga bagaimana pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan tersebut sehingga menciptakan kenyamanan pada saat bertransaksi. Maka dari itu betapa pentingnya peran kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan jasa untuk tetap menjaga nama baiknya didepan masyarakat. Jika suatu konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga keuangan pastinya akan berdampak positif bagi lembaga tersebut, dan sebaliknya jika

lembaga keuangan tersebut membuat para konsumen kecewa maka *image* lembaga tersebut akan menjadi buruk.

Seiring berkembangnya perbankan syariah di Indonesia, berkembang pula lembaga keuangan mikro syariah dengan sarana pendukung yang lebih lengkap. Belakangan ini *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT) mulai populer diperbincangkan oleh pelaku ekonomi terutama dalam perekonomian Islam. Sejak krisis ekonomi yang terjadi di Indonesia pada tahun 1998, BMT telah mulai tumbuh menjadi alternatif pemulihan kondisi perekonomian di Indonesia. Baitul Mal wat Tamwil (BMT) adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuh kembangkan bisnis usaha mikro kecil dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin. Secara konseptual, BMT memiliki 2 fungsi yaitu *Bait* berarti rumah dan *at Tamwil* yang berarti pengembangan harta yang memiliki arti melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro kecil terutama dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. Fungsi kedua yaitu *Bai* yang berarti rumah dan *Maal* yang berarti harta yang artinya menerima titipan dana zakat, infaq dan shadaqah serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya.

Keberadaan BMT di daerah-daerah khususnya di Tulungagung, hendaknya mampu memberikan sumbangsih terhadap perekonomian lokal. Karena apabila dilihat dari latar belakang berdirinya, BMT merupakan

jawaban atas tuntutan dan kebutuhan permodalan kalangan umat Muslim. Kehadiran BMT muncul di saat umat Islam mengharapkan adanya lembaga keuangan yang berbasis syariah dan bebas dari unsur riba yang dinyatakan haram. Eksistensi lembaga keuangan syariah sejenis BMT ini jelas memiliki peran yang sangat penting bagi pembangunan ekonomi berwawasan syariah terutama dalam memberikan solusi bagi pemberdayaan usaha kecil dan menengah serta menjadi inti kekuatan perekonomian nasional. Hal ini menunjukkan peranan BMT sangat berarti bagi masyarakat karena BMT merupakan suatu lembaga mikro syariah yang mampu memecahkan permasalahan fundamental yang dihadapi oleh pengusaha kecil dan menengah khususnya dalam hal permodalan.

Seiring berkembangnya perekonomian mikro kecil di Tulungagung, turut berkembang pula BMT di daerah tersebut. BMT banyak bermunculan di daerah-daerah yang tersebar di banyak daerah di kota Tulungagung demi dapat ikut berperan meningkatkan perekonomian mikro kecil masyarakat setempat. Dengan semakin banyaknya BMT di Tulungagung ini, maka persaingan diantara lembaga pun semakin ketat. Seluruh lembaga BMT berlomba-lomba menawarkan dan memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin demi menarik nasabah baru serta mempertahankan nasabah lama. Kualitas pelayanan yang baik dianggap dapat menjadi peran utama untuk menarik nasabah dan mempertahankan eksistensi BMT tersebut.

Baitul mal Tamwil (BMT) dirancang sebagai lembaga ekonomi rakyat, yang secara konseptual dan secara nyata memang lebih fokus kepada

masyarakat menengah kebawah. Agenda kegiatannya yang utama adalah pengembangan usaha-usaha melalui bantuan permodalan. BMT pada prinsipnya berupaya mengorganisasi usaha saling tolong-menolong antar warga masyarakat suatu wilayah dalam masalah ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan anggota dan umatnya. Dengan adanya BMT Sahara Tulungagung sangat diharapkan dapat membantu kebutuhan ekonomi dalam pengembangan usaha-usahanya. Dari terjadinya palayanan yang diberikan oleh BMT Sahara Tulungagung kepada nasabah maka kita bisa menganalisis tingkat kualitas pelayanannya. Selain BMT Sahara Tulungagung ada pula BMT yang berkembang di Tulungagung yaitu BMT Pahlawan Tulungagung.

Sebagaimana dengan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk melakukan "Analisis Perbandingan Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa yang Diberikan oleh Pihak BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung". Kualitas pelayanan yang baik dianggap dapat menjadi peran utama untuk menarik nasabah dan mempertahankan eksistensi BMT tersebut sehingga semakin banyaknya nasabah baru dan bertahannya nasabah lama, karena setiap nasabah memiliki penilaian dan tingkat kenyamanan tersendiri sehingga kebanyakan nasabah melihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh masing-masing BMT.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dalam penelitian ini dibahas mengenai identifikasi cakupan yang mungkin muncul dalam penelitain, agar pembahasannya lebih terarah dan

sesuai dengan tujuan yang akan dicapai yaitu terkait dengan perbandingan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Sahara dan BMT Pahlawan Tulungagung, dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Perbandingan kualitas pelayanan *Tangible* antara BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.
2. Perbandingan kualitas pelayanan *Reliability* antara BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.
3. Perbandingan kualitas pelayanan *Responsiveness* antara BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.
4. Perbandingan kualitas pelayanan *Assurance* antara BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.
5. Perbandingan kualitas pelayanan *Emphaty* antara BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini berfokus pada perbandingan tingkat kualitas pelayanan. Berikut rumusan masalah pada penelitian ini:

1. Apakah kualitas pelayanan pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) yang diberikan pihak BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung terdapat perbedaan yang signifikan?

2. Apakah kualitas pelayanan pada dimensi *Reliability* (Keandalan) yang diberikan pihak BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung terdapat perbedaan yang signifikan?
3. Apakah kualitas pelayanan pada dimensi *Responsiveness* (daya Tanggap) yang diberikan pihak BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung terdapat perbedaan yang signifikan?
4. Apakah kualitas pelayanan pada dimensi *Assurance* (Jaminan) yang diberikan pihak BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung terdapat perbedaan yang signifikan?
5. Apakah kualitas pelayanan pada dimensi *Emphaty* (Perhatian) yang diberikan pihak BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung terdapat perbedaan yang signifikan?

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui perbandingan *Tangible* (Bukti Fisik) yang diberikan oleh pihak BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.
2. Untuk mengetahui perbandingan *Reliability* (Keandalan) yang diberikan oleh pihak BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.
3. Untuk mengetahui perbandingan *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang diberikan oleh pihak BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

4. Untuk mengetahui perbandingan *Assurance* (Jaminan) yang diberikan oleh pihak BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.
5. Untuk mengetahui perbandingan *Emphaty* (Perhatian) yang diberikan oleh pihak BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

## **E. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan atau manfaat dari hasil penelitian ini dapat dilihat secara teoritis dan praktis. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, diantaranya sebagai berikut:

### **1. Kegunaan Secara Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menunjukkan perbandingan terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung. Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang telah ada tentang tingkat kualitas pelayanan LKS dan diharapkan dapat menyempurnakan teori yang telah ada.

### **2. Kegunaan Secara Praktis**

#### **a. Bagi Akademi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran dalam ilmu perbankan syariah dan menambah pengetahuan mengenai tingkat kualitas pelayanan LKS



untuk mahasiswa Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung khususnya mahasiswa jurusan perbankan syariah. Dan juga menambah arsip dokumen pembendaharaan pada UIN SATU Tulungagung

b. Bagi Lembaga

Dengan adanya penelitian ini, semoga dapat menjadi bahan pertimbangan oleh pihak BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung tentang tingkat kualitas pelayanan dalam menjalankan sistem operasionalnya.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi bahan tambahan informasi dan sebagai referensi peneliti selanjutnya di bidang lembaga keuangan syariah dan permasalahan yang sejenis dan berkaitan.

## **F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

Untuk menghindari kesalahan dalam penafsiran terkait judul penelitian, perlu kiranya diberikan penjelasan mengenai ruang lingkup dan pembatasan penelitian.

1. Variabel yang diteliti

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen (variabel bebas). Dalam penelitian ini, variabel bebas

meliputi *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Emphaty* (X5).

Lokasi penelitian ini dilakukan di BMT yang berada di Tulungagung yaitu, pada BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

## 2. Keterbatasan Penelitian

Karena keterbatasan waktu dalam melakukan penelitian maka sampel penelitian adalah anggota atau nasabah di BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung. Penelitian ini dilakukan di BMT Sahara Tulungagung yang berlokasi di Jl. Argopuro No. 22, Morangan, Ds. Bolarejo, Kec. Kauman, Kab. Tulungagung dan BMT Pahlawan Jl. I Mangunsarkoro, Ds. Beji, Kec. Boyolangu, Kab. Tulungagung.

## G. Penegasan Istilah

Definisi operasional variabel adalah penelitian dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis. Secara operasional, secara praktik dan secara nyata dalam lingkup objek penelitian/objek yang diteliti.

### 1. Definisi Konseptual

#### a. Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)

Definisi BMT menurut PINBUK (Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil) dalam peraturan dasar yakni "*Baitul Maal Wat*

*Tamwil adalah suatu lembaga ekonomi rakyat kecil, yang berupaya mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil berdasarkan prinsip syariah dan prinsip koperasi”.*<sup>2</sup>

Baitul Maal Wat tamwil adalah lembaga keuangan dengan konsep syariah yang lahir sebagai pilihan yang menggabungkan konsep *maal* dan *tamwil* dalam satu kegiatan lembaga. Konsep *maal* lahir dan menjadi bagian dari kehidupan masyarakat muslim dalam hal menghimpun dan menyalurkan dana untuk zakat, infaq, dan shadaqah (ZIS) secara produktif. Sedangkan konsep tamwil lahir untuk kegiatan bisnis produktif yang murni untuk mendapatkan keuntungan dengan sektor masyarakat menengah ke bawah (mikro).

#### **b. Kualitas Pelayanan**

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan jasa tersebut, akan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pengguna jasa tersebut (konsumen).

Tingkat kepuasan konsumen sangat tergantung pada mutu suatu produk, barang atau jasa. Menurut Montgomery (1985) dalam Suprapt, (2001:2): *“Quality is the extent to which products meet the requirements of people who use them”*. Jadi suatu produk

---

<sup>2</sup> PINBUK (Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil), *Peraturan Dasar dan Contoh AD-ART BMT*, Jakarta: Nusantara. Net. Id. Tth., hlm.1

dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Definisi kualitas oleh Kotler (2005; 95) adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

## **2. Definisi Operasional**

### **a. Tangible (X1)**

Tangible (X1) adalah Kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik seperti gedung, ruang office, lobby atau front office yang representative, teredainya tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapihan, aman, dan kenyamanan di lingkungan perusahaan dipelihara secara baik.

### **b. Reliability (X2)**

Reliability (X2) adalah Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.

### **c. Responsiveness (X3)**

Responsiveness (X3) adalah Respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dengan memberikan layanan cepat, tepat dan tanggap serta mampu menangani keluhan para pelanggan secara baik.

### **d. Assurance (X4)**

Assurance (X4) adalah Kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk yang ditawarkan dengan baik, keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik.

**e. Emphaty (X5)**

Emphaty (X5) adalah Perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat.

**H. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan ini tentang isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian isi, dan akhir penelitian. Adapun bagian isi penelitian terdiri dari enam bab, yaitu:

BAB I      Pendahuluan, dalam bab ini memberikan gambaran secara singkat apa yang akan dibahas dalam penelitian ini. Dalam pendahuluan ini membahas beberapa unsur yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, hipotesis penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II     Landasan Teori, dalam bab ini mendeskripsikan tentang pengertian maupun penjelasan mengenai definisi Baitul Maal Wat Tamwil, kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan,

kualitas pelayanan dalam islam yang terdiri dari deskripsi teori hasil penelitian terdahulu, kerangka konseptual/kerangka berpikir penelitian.

- BAB III Metode Penelitian, dalam bab ini berisi uraian yang terdiri dari kerangka penelitian (pendekatan penelitian dan jenis penelitian), variabel penelitian, populasi, dan sampel penelitian, kisi-kisi instrumen, instrumen penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data.
- BAB IV Hasil Penelitian, dalam bab ini berisi tentang uraian yang terdiri dari deskripsi data, dan pengujian hipotesis.
- BAB V Pembahasan, dalam bab ini berisi tentang pembahasan rumusan masalah dari yang pertama sampai pembahasan rumusan masalah yang terakhir.
- BAB VI Penutup, dalam bab ini berisi tentang uraian yang terdiri dari kesimpulan, implementasi penelitian, dan saran.