

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Di zaman sekarang ini peran perbankan dalam kehidupan masyarakat sangatlah penting, bahkan dalam setiap sektor kegiatan masyarakat hampir seluruhnya melibatkan peran bank. Berangkat dari hal tersebut bank juga berfungsi sebagai fasilitator seluruh kegiatan ekonomi. Ini tidak terlepas dari peran bank sebagai penyalur dan penghimpun dana. Seiring dengan berjalannya waktu dan diikuti dengan pergeseran era kearah era yang digital serta dunia perbankan dapat diakses dari manapun dan kapanpun, bisa saja perbankan akan melibatkan diri dalam keseluruhan kegiatan masyarakat yang berhubungan langsung dengan masalah transaksi.

Dalam memasarkan produknya lembaga keuangan syariah selain harus memiliki strategi pemasaran untuk mencapai tujuannya juga harus mempunyai kualitas pelayanan yang baik pula supaya dapat meraih pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Menurut Kotler & Keller sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono mengemukakan, bahwa kualitas pelayanan atau jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan.<sup>2</sup> Sedangkan menurut Zeitzmal kualitas layanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan

---

<sup>2</sup> Fandy Tjiptono, *Service, Quality dan Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2016), Hal. 125

secara menyeluruh dan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi konsumen.<sup>3</sup>

Lembaga keuangan syariah dibedakan menjadi dua yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan syariah non bank. Lembaga keuangan bank meliputi bank umum dan bank perkreditan rakyat, sedangkan lembaga keuangan syariah non bank meliputi perusahaan asuransi, perusahaan dana pensiun, koperasi simpan pinjam, bursa efek, pegadaian. Lembaga keuangan syariah non bank sampai saat ini berkembang sangat pesat, tidak terkecuali BMT. Kehadiran BMT ini di masyarakat disambut sepenuh hati dengan kata lain masyarakat mendukung adanya lembaga keuangan syariah dengan system bagi hasil, lembaga keuangan ini melayani masyarakat menengah kebawah lingkupnya masih mikro.

Perkembangan lembaga keuangan syariah khususnya BMT di Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Bertambah banyaknya jumlah lembaga keuangan syariah yang ditandai dengan bermunculnya bank-bank syariah maupun lembaga keuangan syariah lainnya yang membuat membuat pasar bisnis perbankan semakin ramai dan persaingan pun semakin ketat.

Secara harifah baitul maal berarti rumah usaha. Baitul Maal dikembangkan berdasarkan sejarah perkembangannya, yakni dari masa nabi sampai abad pertengahan perkembangan islam. Dimana baitul maal berfungsi untuk mengumpulkan sekaligus mentasyarufkan dana sosial, sedangkan baitul

---

<sup>3</sup> Fajar Laksana, Manajemen Pemasaran (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), Hal. 858

tamwil merupakan lembaga bisnis yang bermotif biasa.<sup>4</sup> Perkembangan perbankan syariah yang pesat tersebut tentunya juga akan berdampak pada lembaga keuangan lainnya seperti koperasi syariah BMT (Baitul Maal Wat Tamwil) saat ini koperasi maupun BMT yang dikelola secara syariah juga mulai bermunculan di berbagai daerah.

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berupa berintikan bayt al-mal wa al-tamwil dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha yang produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi usaha dari tingkat kecil ke bawah dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya.<sup>5</sup> Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) merupakan lembaga ekonomi atau keuangan syariah perbankan yang sifatnya informal. Lembaga yang didirikan oleh Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) yang berbeda dengan lembaga keuangan formal lainnya sehingga BMT itu disebut bersifat informal dan Selain berfungsi sebagai lembaga keuangan BMT juga berfungsi sebagai lembaga ekonomi.<sup>6</sup>

BMT telah tersebar diseluruh wilayah Indonesia tidak terkecuali di Kabupaten Tulungagung. Salah satu BMT di Kabupaten Tulungagung adalah BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. Tugas utama BMT tersebut yaitu membantu melayani anggota merupakan satu strategi dalam pelaksanaannya, agar lembaga tersebut berhasil dalam bisnisnya.

---

<sup>4</sup> Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*, (Yogyakarta: UII Pres Yogyakarta perkembangan lembaga, 2004), Hal. 126-127

<sup>5</sup> PINBUK (t.t), *Pedoman Cara Pembentuk BMT Balai Usaha Mandiri Terpadu* (Jakarta), hal. 1 6 A.Djazuli dan Yadi Yanwari, *Lembaga-Lembaga Perekonomian Umat Sebuah Pengenalan*, (Jakarta : Rajawali Press,2002), Hal 184

<sup>6</sup> Djazuli dan Yadi Yanwari, *Lembaga-Lembaga Perekonomian Umat Sebuah Pengenalan*, (Jakarta : Rajawali Press,2002), hal 184

Pelayanan kualitas dapat mempengaruhi banyak tidaknya jumlah anggota, dan besarnya pembelian tergantung pada pelayanan yang diberikan karyawan kepada anggotanya. Oleh sebab itu BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung berusaha memberikan kualitas pelayanan yang pantas kepada anggotanya.<sup>7</sup> Dapat dilihat bahwa perkembangan anggota dari itu BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah dari tahun 2020-2021.

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Jumlah Anggota**  
**BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung**  
**Tahun 2020-2021**

No.	Nama BMT	Tahun	Jumlah Anggota
1.	BMT Pahlawan Tulungagung	2020	15.332
		2021	14.135
2.	BMT Istiqomah Tulungagung	2020	5.672
		2021	5.726

Sumber: Data BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung

Dahulu kualitas pelayanan dikembangkan atas dasar kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan, sedangkan saat ini bergeser kepada pengertian sesuai dengan kriteria konsumen. Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).<sup>8</sup>

Bukti fisik (*Tangible*) merupakan fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pemberi dalam berbagai bentuk. Aspek tampilan fisik (*tangible*) yang disediakan akan sangat menentukan kepuasan dari pengguna jasa. Kehandalaan meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan

---

<sup>7</sup> Fandy Tjiptono Dan Anatasia Diana, *Total Quality Manajemen*, (Jakarta: ANDI Yogyakarta, 2001), hal 3-4.

<sup>8</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Bina Media, 2011), Hal. 11

kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

Sedangkan daya tanggap Kondisi tersebut sesuai dengan keinginan dan harapan mereka terlihat dari sikap petugas dalam membantu yang mengalami kesulitan, dan kemauan dalam membantu memberikan informasi sehingga mereka tetap percaya diri dalam menjalankan aktivitas. Jaminan yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan dan masalah/keluhan pelanggan. Empati berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Kepuasan anggota merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa.<sup>9</sup> Berbicara mengenai kualitas pelayanan kita pasti paham betul bahwa hal tersebut Bahkan sudah menjadi rahasia umum bahwa saat ini kualitas pelayanan adalah hal yang harusnya dapat diperhatikan dan menjadi prioritas utama sebuah lembaga. Karena berangkat dari kualitas pelayanan yang berdampak kepada kepuasan anggota akan membentuk opini

---

<sup>9</sup> Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), Hal 55

tentang bank tersebut sehingga nantinya akan berdampak pada minat keputusan memilih Baitul Maal Wat Tamwil (BMT).

Alasan saya memilih BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung karena BMT mampu bersaing dengan lembaga keuangan syariah lainnya. Hal ini dapat dibuktikan dengan waktu yang singkat kurang lebih 5 tahun kedua BMT tersebut mampu mendapatkan anggota dengan jumlah yang terus berkembang. Dikarenakan banyak dikenal oleh masyarakat khususnya masyarakat tulungagung, kedua BMT tersebut lokasinya strategis dan saling berdekatan. Serta BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung dapat memberikan kontribusi bagi anggotanya. Dimana judul tersebut sesuai dengan spesialisasi keilmuan penulis yaitu pada jurusan Perbankan Syariah serta didukung oleh tersedianya literatur baik yang primer maupun sekunder serta terjangkau lokasi kedua Kantor BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung yang penulis jadikan sebagai objek penelitian.

Oleh karena itu dengan berdasar pada uraian diatas, peneliti tertarik untuk meneliti secara lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan yang akan dibahas secara Lebih Detail Dalam Skripsi Yang Berjudul, “Analisis Perbandingan Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Anggota antara BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung.”

## **B. Identifikasi Masalah**

Dalam penelitian ini dibahas mengenai identifikasi cakupan yang mungkin muncul dalam penelitian, agar pembahasannya lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai yaitu terkait dengan perbandingan

tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung, dapat diidentifikasi sebagai berikut:

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

### **C. Rumusan Masalah**

Agar pembahasan dalam penelitian lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai yakni terkait dengan analisis perbandingan tingkat kualitas pelayanan maka perlu mengidentifikasi cakupan yang mungkin muncul dalam penelitian. Sehingga dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan pada dimensi *Tangible* (Bukti Langsung) yang diberikan pihak BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung terdapat perbedaan yang signifikan?
2. Apakah kualitas pelayanan pada dimensi *Reliability* (Keandalan) yang diberikan pihak BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung terdapat perbedaan yang signifikan?

3. Apakah kualitas pelayanan pada dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang diberikan pihak BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung terdapat perbedaan yang signifikan?
4. Apakah kualitas pelayanan pada dimensi *Assurance* (Keyakinan atau jaminan) yang diberikan pihak BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung terdapat perbedaan yang signifikan?
5. Apakah kualitas pelayanan pada dimensi *Empathy* (Perhatian), yang diberikan pihak BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung terdapat perbedaan yang signifikan?

#### **D. Tujuan Penulisan**

1. Untuk mengetahui perbandingan *Tangible* (Bukti Langsung) yang diberikan pihak BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung.
2. Untuk mengetahui perbandingan *Reliability* (Keandalan) yang diberikan pihak BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung.
3. Untuk mengetahui perbandingan *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang diberikan pihak BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung.
4. Untuk mengetahui perbandingan *Assurance* (Keyakinan atau jaminan) yang diberikan pihak BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung.
5. Untuk mengetahui perbandingan *Empathy* (Perhatian), yang diberikan pihak BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung.

## **E. Kegunaan Penelitian**

Penelitian yang akan di lakukan memiliki kegunaan sebagai berikut:

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

Saya mengharapkan literatur ini memberikan gambaran pada pengembangan teori khususnya yang berkaitan dengan ilmu-ilmu ekonomi islam dan berkaitan langsung dengan perbankan syariah. Saya juga mengharapkan literatur ini bisa digunakan dengan baik sebagai referensi, pertimbangan, rujukan dan acuan dalam membuat karya-karya ilmiah bagi para peneliti selanjutnya.

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

#### **a. Bagi Lembaga Keuangan**

Memberikan deskripsi perbedaan tingkat kualitas pelayanan pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. Serta diharapkan meningkatkan tingkat kualitas pelayanan di BMT, maka pihak BMT memiliki banyak anggota dan lebih dikenal masyarakat.

#### **b. Bagi Peneliti yang akan datang**

Hasil penelitian yang akan datang, penelitian ini sebagai bahan referensi apabila mengangkat judul yang sama dan sebagai dasar tentang kualitas pelayanan.

#### **c. Bagi akademik**

Secara Akademik, penulis mengharapkan penelitian ini data menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang kualitas pelayanan BMT.

d. Bagi Peneliti

Dapat mengaplikasikan langsung teori yang telah diterima selama bangku perkuliahan, sehingga temuan di lapangan dapat dijadikan sebagai masukan dan memperluas wawasan peneliti terkait ilmu perbankan syariah.

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

Untuk menghindari perbedaan tafsir yang peneliti maksud, maka perlu adanya penjelasan mengenai ruang lingkup dan keterbatasan penelitian. Ruang lingkup dan keterbatasan penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Variabel yang diteliti

pada penelitian ini, variabel yang akan diteliti adalah variabel independen (variabel bebas). dengan menggunakan variabel kualitas pelayanan yang meliputi *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Empathy* (X5).

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

2. Keterbatasan Penelitian

Peneliti akan berfokus pada kualitas pelayanan sesuai dengan variabel yang ditentukan. Populasi penelitian ini adalah anggota tabungan di BMT Pahlawan Tulungagung dan anggota BMT Istiqomah Tulungagung. Karena ketersediaan anggota tabungan di kedua BMT tersebut begitu banyak, maka

peneliti akan mengambil beberapa sampel yang dirasa cukup untuk mewakili jawaban dari masalah yang diteliti. Penelitian ini dilakukan di BMT Pahlawan Jl. I Mangunsarkoro, Ds. Beji, Kec. Boyolangu, Kab. Tulungagung dan di BMT Istiqomah Tulungagung Jl. Nasional III No.12, Kudus, Plosokandang, Kec. Kedungwaru, Kabupaten 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)**

*Baitul Maal Wat Tamwil* atau Balai Usaha Mandiri terpadu adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan 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 sistem ekonomi yang salaam: keselamatan (berintikan keadilan), kedamaian, dan kesejahteraan.<sup>10</sup>

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

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan

---

<sup>10</sup> M. Nur Rianto Al Arif, Lembaga Keuangan Syariah, (Bandung: CV PUSTAKA SETIA,2012), Hal 317

pelanggan.<sup>11</sup> Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan jasa tersebut, akan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pengguna jasa tersebut (pelanggan). Definisi kualitas menurut Kotler adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.<sup>12</sup>

## **2. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah penjelasan per variabel secara operasional, secara riil, nyata dalam ruang lingkup obyek penelitian atau obyek yang diteliti. Maka dari judul tersebut, secara operasional bahwa peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan untuk melihat tingkat kualitas pelayanan, menggunakan indikator *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *empathy* (X5) untuk melihat tingkat kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung.

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

*Tangible* (Bukti Langsung) adalah bukti fisik dari bank yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik seperti gedung, ruang office, lobby atau front office yang representative, terdianya tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapihan, aman, dan kenyamanan di lingkungan perusahaan dipelihara secara baik.

---

<sup>11</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andy Offset), 2007, Hal. 22

<sup>12</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*, (Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2005), Hal. 95

**b. *Reliability* (Keandalan) (X2)**

*Reliability* (Keandalan) adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera akurat dan memuaskan.

**c. *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X3)**

*Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah daya tanggap atau keinginan para staf untuk membantu para anggota dan memberikan layanan yang tanggap, cepat, tepat dan tanggap serta mampu menangani keluhan para pelanggan secara baik.

**d. *Assurance* (Keyakinan atau jaminan) (X4)**

*Assurance* (Keyakinan atau jaminan) adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada anggota. Termasuk komunikasi verbal dan tulisan antara staf bank dengan anggota.

**e. *Empathy* (Perhatian) (X5)**

*Empathy* (Perhatian) adalah wujud empati pihak bank terhadap anggota yang diwujudkan dalam kemudahan menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggann.

## **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.