BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu lembaga keuangan yang berbasis syariah selain perbankan syariah adalah *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT). Dimana *baitul maal* berfungsi untuk mengumpulkan sekaligus menta*syaruf*kan dana sosial. Sedangkan *baitul tanwil* merupakan lembaga bisnis yang bermotif laba.[1] Salah satu lembaga keuangan syariah yang berperan bisnis yaitu BTM. BTM merupakan kependekan dari Baitul Tamwil Muhammadiyah. Dan selanjutnya akan membahas tentang Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM), *Baitul Tamwil* merupakan lembaga bisnis yang bermotif laba. *Baitul Tamwil* lebih mengembangkan usahanya pada sektor keuangan, yakni simpan pinjam.[2]

Secara naluriah, setiap manusia selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya baik untuk jangka panjang maupun jangka pendek. Dengan semakin banyaknya kebutuhan masyarakat dan lapangan pekerjaan yang masih kurang, sehingga muncul kegiatan pinjam meminjam ditengah-tengah masyarakat. Oleh karenanya setiap perusahaan jasa harus siap untuk bersaing. Untuk itu perlu pengelolaan yang baik dalam pelayanan untuk menarik nasabah baru ataupun mempertahankan nasabah yang lama.

---

[1] Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT),* (Yogyakarta:UII Press.2004), hal. 126

[2] Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT),*…hal. 163

Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) harus mampu memahami karakteristik dan kebutuhan nasabah pada pasar sasarannya. Sebab keberlangsungan hidup suatu perusahaan sangat tergantung pada perilaku konsumennya. Salah satu strategi yang digunakan untuk menunjang keberhasilan bisnis dalam sebuah lembaga keuangan yaitu berusaha memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah. Pelayanan nasabah sangat berpengaruh besar terhadap banyak tidaknya jumlah nasabah, serta besar volume pembelian nasabah tergantung kepada pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabahnya. Nasabah haruslah menjadi prioritas utama perusahaan jasa. Oleh karenanya, kelangsungan hidup perusahaan jasa tergantung pada pelanggan.

Penilaian kualitas pelayanan sangatlah berbeda dengan penilaian terhadap kualitas produk, karena kualitas pelayanan sifatnya tidak nyata dan antara produksi serta konsumsi berjalan secara stimultan.[3] Setiap nasabah mempunyai penilaian kualitas pelayanan yang berbeda, untuk memenuhi harapan nasabah kualitas pelayanan lebih terfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan dalam penyampaiannya.

Jasa merupakan salah satu ujung tombak untuk mencapai puncak keberhasilan bisnis dalam suatu lembaga keuangan. Oleh karena itu Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah yang beriorentasi pada kepuasan nasabah. Namun pada umumnya tingkat kepuasan nasabah tergantung pada

---

[3] Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), hal. 47

kualitas jasa yang diterima, Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa yang akan datang. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.[4]

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk loyal terhadap perusahaan. Kesetiaan nasabah ini memungkinkan perusahaan untuk dapat memahami harapan serta kebutuhan nasabah, dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Memberikan pelayanan yang baik dapat mempertahankan hubungan yang abadi dengan pelanggan, oleh karenanya untuk mencapai kepuasan nasabah yang maksimum tidak hanya memberikan pelayanan yang hanya satu hari, satu bulan atau satu tahun melainkan setiap langkah, setiap menit bahkan bertahun-tahun dalam berbisnis.

Kualitas pelayanan berkontribusi besar pada kepuasan nasabah, retensi nasabah, pembelian ulang, loyalitas nasabah, komunikasi menular (*word of mouth communication*), dan profitabilitas.[5] Kualitas pelayanan berkontribusi laba melalui kemampuan perusahaan untuk mempertahankan hubungan dengan nasabah dan kemampuan perusahaan untuk mendapatkan pelanggan baru.

Produk Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut meliputi produk pendanaan dan pembiayaan. produk pendanaan pada Baitul

---

[4] Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*. (Yogyakarta:ANDI Yogyakarta, 2001), hal. 3-4

[5] Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*. (Jakarta:PT Bayu Media Publishing, 2006), hal. 266

Tamwil Muhammadiyah (BTM) meliputi tabungan dan deposito berjangka. Sedangkan untuk produk pembiayaan meliputi produk *musyarakah* dan *mudharabah.* Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) menyediakan pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Baik digunakan sebagai modal ataupun digunakan sebagai tambahan modal usaha nasabah.

Dalam memberikan pembiayaan, setiap lembaga keuangan memiliki efisiensi biaya yang berbeda-beda untuk memenuhi kebutuhan lembaga tersebut. Demikian pula di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut, biaya yang harus dipenuhi nasabah pada saat pencairan pembiayaan dengan akad *musyarakah* maupun *musyrakah* yaitu biaya administrasi, biaya materai, dan biaya notaris jika pembiayaan dalam jumlah diatas Rp 5.000.000.

Biaya administrasi merupakan salah satu pendapatan Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) yang dihasilkan di setiap pemberian pembiayaan. Biaya admistrasi hanya dibebankan kepada nasabah sekali pada saat pencairan pembiayaan. Biaya administrasi Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) yang dibebankan sebesar 2,5% dari pembiayaan yang diajukan. Biaya administrasi yang dibebankan hampir sama apabila dibandingkan dengan biaya administrasi yang dibebankan kepada lembaga keuangan lainnya seperti di Bank Pengkreditan Rakyat (BPR) Anugerah Paktomas Ngunut Tulungagung yang mana biaya administrasinya sebesar 3% dari pembiayaan yang diajukan.

Dalam menentukan biaya yang dibebankan kepada nasabah sesuai dengan Alqur'an dan hadist, dikarenakan Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) merupakan sebuah lembaga yang berbasis syariah , dimana setiap ketentuan harus berlandaskan syariah dan selain itu penentuan biaya administrasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan dan tujuan dari Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) yang tentunya sudah di pertimbangkannya terlebih dahulu.

Biaya administrasi digunakan untuk mendukung operasional Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM), dengan tujuan untuk meningkatkan laba dari tahun ke tahun. Apabila perusahaan telah mampu meningkatkan laba, maka perusahaan tersebut dapat dikatakan sebagai manajemen yang sukses. Biaya administrasi yang tergolong sedang, kemungkinan nasabah tidak akan merasa keberatan dan nasabah juga bisa mempersepsikan bahwasannya lembaga tersebut bernilai positif. Namun jika biaya administrasi tergolong tinggi kemungkinan nasabah akan merasa keberatan dan nasabah juga bisa mempersepsikan bahwasannya lembaga tersebut bernilai negatif. Oleh karenanya kepuasan nasabah bisa saja berasal dari biaya yang dibebankan kepadanya.

Jika perusahaan jasa yang meningkatkan kepuasan nasabah dengan menurunkan biaya, dimungkinkan laba suatu perusahaan akan menurun. Namun untuk menghindari hal seperti itu, maka perusahaan jasa tidak harus menurunkan biaya melainkan dengan meningkatkan pelayanannya. Misalnya

dengan meningkatkan proses pelayanan yang cepat dan mudah agar nasabah merasa nyaman dan nasabah merasa puas.

Kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama bagi perusahaan jasa. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.[6] Meskipun kegiatan jasa merupakan kegiatan yang bersifat tidak tampak, namun dapat dirasakan dalam bentuk kepuasan.

Kepuasan merupakan perasaan seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka.[7] Apabila Kepuasan yang dirasakan tinggi akan menciptakan harapan pelanggan. Harapan pelanggan dipengaruhi oleh pengalaman atas produk sebelumnya, komitmen yang diberikan perusahaan serta informasi yang didapatkan dari beberapa pelanggan yang lain. Oleh karena itu, maka aspek pelayanan merupakan kunci bagi keberhasilan suatu produk jasa yang telah ditawarkan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut.[8] Hal ini menunjukkan bahwa menciptakan kepuasan nasabah menjadi langkah awal dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, dan untuk

---

[6] Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. (Yogyakarta:ANDI.1997), hal. 24

[7] Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta:Erlangga. 2009), hal.138-139

[8] Akh. Muafik Saleh, *Public Service Communication*. (Malang:UMM Press. 2010), hal. 119

meningkatkan profitabilitas bank. Kepuasan nasabah dapat dapat dilihat dari segi pelayanan dan biaya-biaya yang dibebankan kepada nasabah.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TINGKAT BAGI HASIL DAN BIAYA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN DI BAITUL TAMWIL MUHAMMADIYAH (BTM) MENTARI NGUNUT TULUNGAGUNG".**

B. Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung?
2. Apakah biaya administrasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung?
3. Apakah kualitas pelayanan, dan biaya administrasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung.

3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, dan biaya administrasi secara simultan terhadap kepuasan nasabah di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung.

D. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat meberikan manfaat bagi penulis dan pihak yang terkait. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

   Hasil masukan ini dapat dijadikan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di pengetahuan pembiayaan dan pelayanan.

2. Bagi Praktis

   a) Bagi Lembaga Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM)

      Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi bankir dan calon bankir untuk membekali diri dalam melaksanakan kegiatan bank khususnya meningkatkan kualitas kinerjanya.

   b) Bagi Akademik

      Semoga dapat memberikan sumbangan literatur mengenai Baitul Tanwil muhammadiyah terkait variabel kualitas pelayanan, biaya administrasi, dan kepuasan nasabah.

   c) Bagi Peneliti yang akan datang

      Diharapkan dapat digunakan sebagai badan pertimbangan sebagai bahan referensi bagi yang akan melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang.

E. Ruang Lingkup dan Pembatasan Penelitian

a. Ruang Lingkup penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah seluruh nasabah pembiayaan pada Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung.
2. Penelitian ini mengkaji tentang kualitas pelayanan, biaya administrasi, dan kepuasan nasabah. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1), biaya administrasi (X2), dan variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y).

b. Pembatasan Penelitian

Adapun pembatasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dibatasi pada kualitas pelayanan, dan biaya administrasi yang mempengaruhi kepuasan nasabah pembiayaan di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung sehingga tidak dapat digeneralisasikan untuk seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.
2. Pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian hanya dapat digeneralisasikan sesuai dengan data yang di dapat peneliti pada bulan tersebut.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis ini adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang

terkumpul. Berdasarkan teori dan permasalahan yang ada dalam penelitian ini hipotesis yang diajukan penulis adalah sebagai berikut:

H1 = variabel kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah di BTM Mentari Ngunut Tulungagung.

H2 = variabel biaya administrasi mempengaruhi kepuasan nasabah di BTM Mentari Ngunut Tulungagung.

H3 = variabel kualitas pelayanan dan biaya administrasi secara simultan mempengaruhi kepuasan nasabah di BTM Mentari Ngunut Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

   a. Pengaruh adalah daya yang ada atau tumbuh dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak. Menurut kamus besar Indonesia, pengaruh berarti daya kekuatan yang datang dari keadaan sekelilingnya.[9]

   b. Kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan mengenai superioritas jasa yang merupakan akumulasi kepuasan bagi banyak pelanggan atas banyak pengalaman jasa. Penyedia jasa yang berkualitas adalah penyedia yang mampu terus menerus menyediakan pengalaman jasa yang memuaskan selama periode waktu yang lama.[10]

---

[9] Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Balai Pustaka, Jakarta. 2000), hal. 74

[10] Hessel Nogi S. Tangkilisian, *Manajemen Public*. (Jakarta: Grasindo, 2005), hal. 215

c. Biaya Administrasi merupakan biaya yang dipungut oleh bank terkait penatausahaan kegiatan pihak ketiga (nasabah).[11]

d. Kepuasan Nasabah Menurut kotler merupakan penilaian dari nasabah atas penggunaan barang atau jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.[12]

2. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan per variabel secara operasional, secara riil, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian atau obyek yang diteliti. Dari judul diatas, maka secara operasional bahwa peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan untuk melihat tingkat kepuasan nasabah dan menggunakan indikator biaya administrasi untuk melihat tingkat kepuasan nasabah di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung.

H. Stematika Penulisan Skripsi

1. BAB I : PENDAHULUAN

Terdiri dari : (a) latar belakang masalah, (b) rumusan masalah, (c) tujuan penelitian, (d) kegunaan penelitian, (e) ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, (f) hipotesis penelitian, (g) Penegasan istilah, (h) sistematika skripsi.

[11] R. Mintardjo, *Praktek Akuntansi Bank*. (Jakarta: Erlangga, 2010), hal. 12

[12] Kasmir, *Manajemen Perbankan*. (Jakarta:PT Rajagrafindo Persada. 2010), hal. 238

2. BAB 1I : LANDASAN TEORI

   Terdiri dari : (a) kualitas pelayanan, (b) biaya administrasi, (c) kepuasan nasabah, (d) Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM), (e) kajian penelitian terdahulu, (f) kerangka berfikir.

3. BAB III : METODE PENELITIAN

   Terdiri dari : (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) populasi, sampling dan sampel penelitian, (c) sumber data, variabel dan skala pengukurannya, (d) teknik pengumpulan data dan instrument penelitian, (e) analisis penelitian.

4. BAB IV : HASIL PENELITIAN

   Terdiri dari : (a) deskripsi data, (b) pengujian hipotesis.

5. BAB V : PEMBAHASAN

   Terdiri dari : (a) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, (b) pengaruh biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah, (c) pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah.

6. BAB VI : PENUTUP

   Terdiri dari : (a) kesimpulan, dan (b) saran.