

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

BMT merupakan Balai Usaha Mandiri Terpadu yang berintikan *Baitul Maal* (Lembaga Sosial) dan *Baitut Tamwil* (Lembaga Usaha). Baitul Maal adalah Institusi yang melakukan pengelolaan zakat, infaq, shodaqoh dan hibah secara amanah. Kegiatan yang dilakukan dalam bidang ini adalah mengumpulkan zakat, infaq, shodaqoh, dan hibah kemudian disalurkan untuk membantu kaum dhuafa (8 asnaf) yaitu fakir, miskin, muallaf, sabilillah, ghorim, hamba sahaya, amil, musafir dan termasuk anak-anak yatim piatu dan masyarakat lanjut usia.

*Baitul Tamwil* adalah Institusi yang melakukan kegiatan usaha dengan mengumpulkan dana melalui penawaran simpoksus dan berbagai jenis simpanan / tabungan yang kemudian dikembangkan dalam bentuk pembiayaan dan investasi bagi usaha – usaha yang produktif.<sup>1</sup> Sebagaimana diketahui, bahwa BMT memiliki dua fungsi utama yakni *funding* atau penghimpunan dana dan *financing* atau pembiayaan. Dua fungsi ini memiliki keterkaitan yang sangat erat. BMT dalam melakukan kegiatan usahanya mengacu pada UU No. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian. Pada Pasal 46 UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan memberikan ancaman pidana bagi pihak yang melakukan kegiatan usaha menghimpun dana dari masyarakat yang berbentuk simpanan maupun investasi berdasarkan prinsip syariah dapat dikenakan ancaman pidana penjara paling singkat 5 tahun dan paling lama 15 tahun dan pidana denda paling sedikit 10 miliar dan paling banyak 200 miliar bagi pelakunya.<sup>2</sup>

Pembiayaan untuk modal usaha kecil dilakukan dengan system bagi

---

<sup>1</sup> RAT BMT Pahlawan Tahun ke 3 pada 25 April 2010, hal 16

<sup>2</sup> Neni Sri Ismaniyati, *Aspek-Aspek Hukum BMT*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2010, hal. 5-6

hasil ( tanpa bunga ) dan pola jual beli. Praktek seperti ini sesuai syariat Islam, sehingga BMT disebut lembaga ekonomi keuangan syariah. Keberadaan BMT telah mendapatkan pembinaan dan pengawasan dari Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil ( PINBUK ). PINBUK merupakan Badan Pekerja YINBUK yang didirikan bersama oleh ketua ICMI Pusat yaitu Bapak Prof.Dr.Ing.BJ.Habibie, Ketua MUI K.H. Hasan Basri (alm) dan Dirut Bank Muamalat Indonesia ( BMI ) H. Zainul Bahar Noer. YINBUK / PINBUK sebagai Lembaga Swadaya Masyarakat ( LSM ) telah mendapat persetujuan dari Bank Indonesi ( BI ) Nomor 003/mou/phbk-pinbuk/VII/1995 untuk mengembangkan BMT – BMT dan pengusaha kecil bawah.

BMT PAHLAWAN Tulungagung merupakan salah satu dari 5000 BMT yang bertebaran diseluruh tanah air. BMT PAHLAWAN hadir untuk memberdayakan ekonomi masyarakat kecil ( akar rumput ) sesuai syariah Islam, yakni system bagi hasil/tanpa bunga. BMT PAHLAWAN beroperasi sejak 10 Nopember 1996, diresmikan oleh Bapak Bupati Tulungagung dengan disaksikan oleh seluruh unsur MUSPIDA dan para tokoh masyarakat di Tulungagung. Dengan demikian sejak 10 November 1996 BMT PAHLAWAN mulai bergerak membantu para pengusaha kecil yang ada disekitarnya. Dalam proses selanjutnya BMT Pahlawan memperoleh **Badan Hukum Nomor : 188.4/372/BH/XVI.29/115/2010**, Tanggal 14 April 2010. Dengan menempati kantor di Jl.R. Abdul Fattah ( komplek ruko pasar Sore no. 33 ) Tulungagung BMT PAHLAWAN memberikan permodalan kepada para Pengusaha kecil dan mikro dengan system bagi hasil. Dengan system ini mereka merasa lebih pas. Sebab pemberian jasa tidak didasarkan kepada besarnya jumlah pinjaman. Namun didasarkan jumlah keuntungan mereka. Dan jika usaha mereka rugi maka kerugian akan ditanggung bersama. Hal ini berbeda dengan lembaga –

lembaga keuangan konvensional yang tidak kenal nasib nasabah. Untung atau rugi tidak peduli yang penting “ bayar bunga “. Inilah ketidakadilan dalam praktek riba yang selama ini menjalar dalam kehidupan.

Dengan sistem syariah terbukti BMT Pahlawan makin berkembang dan diminati masyarakat sebagai lembaga keuangan alternatif. Jika pada saat berdirinya pada tahun 1996 BMT ini hanya bermodal 15 juta, kini dalam usianya yang 19 tahun BMT Pahlawan telah berkembang mencapai dengan anggota binaan mencapai **12.129 orang**. Mereka terdiri dari para Pengusaha kecil, kecil bawah di segala sektor ; Perdagangan, Perikanan, Pegrajin, Pertanian, PKL dan lain – lain. Anggota BMT juga terdiri dari para penyimpan, dan para donator, berada di seluruh pelosok Tulungagung. Sehingga tidak mengherankan jika untuk mempermudah pelayanan dan jangkauan, BMT mendekati diri dengan membuka cabang – cabang dan Pokusma di beberapa tempat yakni ; Cabang Bandung di Ruko Stadion Bandung, Cabang Gondang di Komplek Ruko Stadion Gondang, Cabang Ngunut dan Pokusma di Notorejo.

Salah satu faktor yang mendukung keberhasilan ini adalah sebagian besar penduduk Indonesia beragama Islam yang menganggap bunga itu riba. Karena Islam sangat melarang akan adanya praktik riba. BMT hadir dari masyarakat oleh masyarakat dan untuk masyarakat sehingga tingkat saling kenal dan saling percaya itu cukup tinggi. Ini juga salah satu faktor yang membuat BMT - BMT sekarang ini berdiri dengan aset yang mencapai milyaran rupiah. Keberhasilan ini juga disebabkan oleh posisinya yang unik dalam masyarakat. Dalam istilah marketing, BMT sebenarnya memanfaatkan celah pasar yang tidak terlingkupi oleh peran bank ataupun koperasi karena ia berbeda dengan bank baik dari segi asas ataupun tujuannya. Ternyata dengan memanfaatkan celah itulah, BMT bisa masuk dan menguasai segmen tersebut.

Disinilah keunggulan komparatif BMT sebagai lembaga intermediasi keuangan.<sup>3</sup>

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Loyalitas nasabah kini menjadi salah satu point penting yang sangat diperhatikan perkembangannya oleh para pelaku bisnis baik sektor makro maupun mikro. Loyalitas nasabah yang merupakan sebuah tanda kesetiaan atau komitmen seseorang terhadap suatu merk atau produk kini sangat perlu diperhatikan. Mengingat persaingan lembaga keuangan syariah makro ataupun mikro yang semakin kuat terkhusus pada BMT. *Baitul Maal Wa Tamwil* yang merupakan sebuah lembaga intermediasi masyarakat surplus dan masyarakat defisit dalam ruang lingkup yang sempit seperti salah satu BMT di Tulungagung yaitu BMT Pahlawan. Peningkatan dan penurunan nasabah dapat terjadi karena beberapa faktor diantaranya kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah.

Pelayanan nasabah diberikan oleh berbagai pihak yaitu *customer service* (CS) yang berperan sangat penting, tugas utamanya adalah memberikan pelayanan dan membina pelayanan, melayani para nasabah dan selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah dengan baik. Namun istilah CS digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Selain itu pelayanan juga diberikan oleh *teller*. *Teller* lebih banyak berhubungan kepada nasabah dalam bidang penyetoran dan penarikan uang nasabah, akan tetapi walaupun peran teller tidak sama dengan CS, *teller* juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap para nasabah. Daya tanggap dari seorang karyawan dalam merespon dan membantu konsumen untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap merupakan suatu alat pengukur

---

<sup>3</sup> Johan Wahyudi, *Analisis Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Preferensi anggota terhadap Produk Simpanan Wadi'ah di BMT NU Sejahtera Semarang*, Skripsi, (Semarang: IAIN Walisongo, 2010) hal 47

sederhana dalam kualitas pelayanan yang ada di BMT tersebut. Kemampuan untuk memberikan jasa dengan akurat dan mempunyai wawasan terhadap produk serta bertutur kata dengan keramahan, kesopanan dalam memberikan pelayanan, kemampuan menanamkan kepercayaan nasabah juga merupakan salah satu kualitas dari sebuah pelayanan yang baik. Sehingga apabila sebuah lembaga mempunyai kualitas pelayanan yang baik juga akan mempengaruhi kepuasan dari para nasabah itu sendiri dan akan memunculkan sifat kelayakan dari nasabah.

Penanganan keluhan yang baik, akan memberikan kepuasan terhadap nasabah. Sedangkan penanganan keluhan yang buruk, akan membuat nasabah menjadi tidak puas terhadap layanan BMT. Oleh karena itu dalam meningkatkan kepuasan nasabah, maka BMT memerlukan strategi dalam menangani keluhan nasabah. Karena ketika nasabah merasa puas dan nyaman dengan pelayanan terutama dalam menangani keluhan, maka nasabah itu akan menjadi loyal, dan dari nasabah tersebut akan mendatangkan nasabah-nasabah baru. Hal ini disebabkan oleh pengalaman dari seseorang yang akan diceritakan kepada orang lain, sehingga dengan pengalaman yang baik dalam penanganan keluhan, yang berimplikasi pada nasabah baru.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut. Sebuah lembaga keuangan dikatakan bijaksana kalau mengukur kepuasan nasabahnya secara teratur, karena kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan, nasabah memang harus dipuaskan. Nasabah yang tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi nasabah lembaga

keuangan lain yang dapat memberikan kepuasan yang lebih baik. Jadi, suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan nasabah merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat diketahui kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah dapat mempengaruhi loyalitas nasabah. Sehingga penulis tertarik mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Di *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Pahlawan Tulungagung”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Adapun permasalahan yang perlu diidentifikasi dalam penelitian ini adalah terkait dengan kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada BMT Pahlawan Tulungagung. Batasan variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, penanganan komplain, kepuasan dan loyalitas nasabah.

### **1. Unit Analisis**

Unit analisis dalam penelitian ini adalah satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subyek penelitian yakni nasabah BMT sebagai individu dari BMT Pahlawan Tulungagung.

### **2. Lokasi Penelitian**

Dengan berbagai pertimbangan keterbatasan peneliti dalam hal biaya

dan waktu, maka lokasi penelitian ini hanya di fokuskan pada BMT Pahlawan yang menjadi sampel dalam penelitian ini

### **C. Rumusan Masalah**

1. Adakah pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung?
2. Adakah pengaruh yang signifikan antara penanganan komplain terhadap loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung ?
3. Adakah pengaruh yang signifikan antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung ?
4. Adakah pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh penanganan komplain terhadap loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung.
4. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

### **E. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan secara teoretis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan sekaligus mengetahui secara langsung penerapan teori ke praktik dalam

perbankan syariah yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah khususnya di BMT Pahlawan dan umumnya pada lembaga keuangan lainnya baik syariah ataupun konvensional.

## 2. Kegunaan secara praktis

### a. Bagi lembaga yang diteliti ( BMT Pahlawan )

Bagi lembaga keuangan yang menjadi tempat penelitian diharapkan penelitian ini mampu memberikan informasi bagi pengelola perbankan syariah ataupun usaha syariah lainnya khususnya BMT Pahlawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah.

### b. Bagi akademis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah perbendaharaan kepustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

### c. Bagi peneliti yang akan datang

Diharapkan hasil penelitian ini nantinya mampu menjadi bahan referensi dan sebagai rujukan penelitian terdahulu untuk penelitian yang akan datang.

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

### 1. Ruang lingkup penelitian

Ruang lingkup penelitian ini digunakan untuk membatasi permasalahan yang akan diteliti dan lokasi penelitian sehingga tidak menyimpang dari tujuan yang dikehendaki.

Permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu kualitas

pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah sebagai variabel independen, dan loyalitas nasabah pada BMT Pahlawan Tulungagung sebagai variabel dependen.

Adapun lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah masyarakat Tulungagung yang meliputi seluruh nasabah tabungan BMT Pahlawan Tulungagung yang berada di Jl. KHR Abdul Fatah Ruko Pasar Ngemplak No. 33 Tulungagung.

## 2. Keterbatasan penelitian

Karena terbatasnya waktu peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti memilih sampel secara acak atau *random* yang diharapkan mampu menggambarkan realita nasabah yang ada di BMT Pahlawan.

## G. Penegasan Istilah

Dalam penelitian ini penegasan istilah terdiri dari dua, antara lain; penegasan konseptual dan penegasan operasional. Definisi atau penegasan operasional merupakan definisi variabel secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian atau objek yang diteliti.<sup>4</sup> Secara operasional penelitian ini dimaksudkan untuk menguji adanya pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada BMT Pahlawan Tulungagung. Penegasan konseptual adalah definisi yang diambil dari pendapat atau teori dari pakar sesuai dengan tema yang diteliti.<sup>5</sup> Adapun definisi operasional dan penegasan konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a. Kualitas Pelayanan

---

<sup>4</sup> Abd.Aziz dkk. *Pedoman Penyusunan Skripsi*. (Tulungagung: STAIN Tulungagung, 2012), hlm.8.

<sup>5</sup> Ahmad Tanzeh, dkk, *Pedoman Penyusunan Skripsi Program Strata 1 Tahun 2015*, (Tulungagung; IAIN Tulungagung, 2015), hlm. 19

Menurut Wyckof kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>6</sup> Menurut Sugiarto kualitas pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.<sup>7</sup> Jadi yang dimaksud kualitas pelayanan dalam judul ini adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang berlaku di BMT Pahlawan Tulungagung setidaknya sama dengan harapan dan keinginan nasabah.

b. Penanganan Komplain/keluhan Nasabah

Penanganan keluhan Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Perilaku keluhan konsumen adalah istilah yang mencakup semua tindakan konsumen yang berbeda bila mereka merasa tidak puas dengan suatu pembelian/pelayanan. Ketika pelanggan mendapatkan masalah atau bahkan sedikit kecewa, maka perusahaan-perusahaan besar dengan cepat menunjukkan jati dirinya. Pemulihan pelayanan juga bisa ditangani dengan sangat baik ketika dipandang sebagai satu kesempatan bukan sebagai suatu pilihan sulit. Keluhan pelanggan merupakan kesempatan untuk memperkuat hubungan.

c. Kepuasan

Kepuasan nasabah adalah keadaan yang dicapai bila produk sesuai

---

<sup>6</sup> Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Banyumedia Publishing, 2011), hlm. 331.

<sup>7</sup> Danang Sunyoto, *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 45.

dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan. Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan pula sebagai keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.<sup>8</sup>

#### d. Loyalitas

Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan mereka. Usaha untuk memperoleh pelanggan pelanggan yang loyal tidak bias dilakukan sekaligus, tetapi melalui beberapa tahapan, memiliki konsumen yang loyal adalah tujuan akhir dari semua perusahaan<sup>9</sup>.

Secara operasional bahwa dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

## H. Sistematika Penulisan Skripsi

---

<sup>8</sup> Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hal. 90

<sup>9</sup> . Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung : Alfabeta, 2010) hal

Sistematika penulisan yaitu untuk mengetahui gambaran dari proposal skripsi ini. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

**BAB I Pendahuluan:** Pada bab ini akan menguraikan beberapa alasan teoritis dan atau alasan praktis mengenai judul yang akan diteliti. Diuraikan secara garis besar mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, identifikasi masalah, pembatasan masalah, dan penegasan istilah.

**BAB II Landasan Teori:** Pada bab ini, di dalamnya dikemukakan teori-teori mengenai konsep atau variabel-variabel yang relevan dalam penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori-teori sebagai berikut yaitu kualitas pelayanan, penanganan komplain, kepuasan nasabah dan yang terakhir loyalitas nasabah.

**BAB III Metode Penelitian:** Sebagai gambaran proses penelitian di lapangan disesuaikan dengan teori atau konsep relevan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Meliputi waktu dan lokasi penelitian, pendekatan penelitian, metode penelitian, operasional variabel penelitian, populasi dan sampel, jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian dan teknik analisis data.

**BAB IV Hasil Penelitian:** Pada bab ini akan menguraikan hasil-hasil analisis data terhadap variabel yang diteliti.

**BAB V Pembahasan:** Pada bab ini membahas hasil penelitian dapat memberikan argumentasi teoretis terhadap hasil analisis data. Hasil penelitian lapangan meliputi bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

**BAB VI Penutup:** Pada bab ini menguraikan mengenai rangkuman dari permasalahan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan. Kemudian menarik kesimpulan yang merupakan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah serta mengemukakan saran atau gagasan-gagasan atas dasar hasil penelitian tersebut.