

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pasal 33 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan. Ketentuan tersebut sesuai prinsip Koperasi untuk berperan nyata menyusun perekonomian berdasarkan asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi yang mengutamakan kemakmuran masyarakat.¹

Islam bertujuan untuk membentuk masyarakat dengan tatanan sosial yang solid dan adil. Konsep keadilan ekonomi dalam Islam mengharuskan setiap orang mendapatkan haknya dan tidak mengambil bagian orang lain. Dalam sabda Rasulullah SAW yang artinya “*sebaik-baik usaha adalah usaha seorang pekerja yang dilakukan secara tulus* (HR.ahmad)²

Penjelasan dari ayat tersebut bahwa pekerjaan yang dilakukan secara tulus yaitu larangan akan ketidakadilan dan eksplorasi untuk melindungi hak-hak individu dalam masyarakat, untuk meningkatkan kesejahteraan umum sebagai tujuan umat Islam. Sedangkan lembaga keuangan sendiri sesuai ajaran Islam untuk memahami dan melindungi hak-hak dari anggota melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

Perbankan syariah dikenal sebagai *Islamic banking*, yang awalnya dikembangkan dari kebutuhan masyarakat tanpa meninggalkan prinsip-prinsip syariah. Perbankan syariah dilaksanakan sejalan dengan nilai moral

¹ *Undang-Undang Perkoperasian UU No. 17 Tahun 2012*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hal. 74

²Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syariah*,(Yogyakarta:Pustaka Pelajar,2015),hal.74

dan prinsip syariah Islam yang berkaitan dengan pelarangan praktek riba, kegiatan yang bersifat spekulatif yang serupa dengan perjudian (*maysir*), ketidakpastian (*gharar*). Sesuai dalam QS. Al-Hud ayat 86, berbunyi :

بِقِيَّتُ اللَّهُ حَيْرُكُمْ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ وَمَا أَنَا عَلَيْكُمْ



Artinya :

*Sisa (keuntungan) dari Allah adalah lebih baik bagimu jika kamu orang-orang yang beriman. dan Aku bukanlah seorang Penjaga atas dirimu.*³

Dari ayat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa keuntungan dari muamalah yang diperoleh, dari modal yang ditanam, atau keuntungan yang sesuai dengan jumlah modal yang ditanamkan dalam usaha adalah halal. Tetapi keuntungan yang diperoleh dari beban (bunga) yang diberikan kepada kreditor atas usahanya, sehingga menjadi lebih dari yang dipinjam, dapat dikategorikan haram. Dan Allah SWT tidak menganggapnya seperti keuntungan yang diperoleh dari muamalah.

BMT (*Baitul Mal Wat Tamwil*) merupakan lembaga keuangan mikro yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah. BMT memegang peranan penting dalam memajukan perekonomian Negara dan membantu kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan keuangan. Secara keseluruhan BMT sangat peka dan kompetitif dalam merebut hati para

³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Depok: Mushaf Ar-Rusydi, 2008), Hal.231

anggota dan menjadi warna tersendiri di tengah-tengah masyarakat. BMT harus tanggap dan berupaya menciptakan suasana fanatisme anggota melalui pelayanan agar mempu bersaing dengan baik.⁴ Kualitas pelayanan merupakan daya tarik yang besar bagi para pelanggan, sehingga korporat bisnis seringkali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat pelanggan.⁵

Salah satu kunci keberhasilan BMT sebagai perusahaan jasa adalah memberikan dan menyediakan kepuasan anggota melalui pelayanan. Kepuasan sendiri akan timbul setelah seseorang memperoleh pengalaman dari kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa tersebut. Kebanyakan dari masyarakat, terutama pada anggota sendiri menginginkan suatu pelayanan yang bersifat sederhana dan praktis. Anggota akan menilai suatu produk jasa bukan hanya sekedar kualitas pelayanan yang baik tetapi juga harus memadai, seperti halnya pada fasilitas penunjang, anggota memperoleh kenyamanan dan kepuasan bersifat memanjakan anggota menggunakan jasa bank syariah.

Pelayanan yang akan memunculkan suatu kepuasan dan terciptanya loyalitas anggota untuk bertahan dan setia terhadap BMT. Adanya rekomendasi orang lain dari mulut ke mulut yang menjadikan peluang untuk menarik calon anggota untuk bergabung. Bagi anggota yang sudah bergabung akan menciptakan rasa nyaman dan rasa tanggung jawab.

⁴ Zainul arifin,*Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Tangerang:Pustaka Alvabet,2009), Hal.119

⁵ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo,2014), Hal.23

Selain itu lingkungan sekitar akan menganggap dan mengakui BMT layak beroperasi karena faktor penawaran produk dan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Seiring kemajuan dan perkembangan zaman yang ditandai dengan kecanggihan teknologi informasi khususnya di bidang alat komunikasi, BMT tidak mau ketinggalan untuk memanfaatkan alat komunikasi dalam membantu sistem operasional kinerjanya. Melihat perkembangan dalam dunia teknologi yang semakin canggih membuat manusia mendapatkan kemudahan. Hal ini sesuai Surah Al Baqarah ayat 185, yang berbunyi :

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلَتُكُمْ لَكُمْ الْعِدَّةَ
وَلَتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَنَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya :

Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur.⁶

Dari surah Al-Baqarah ayat 185 diatas bahwa selalu ada kemudahan dibalik kesulitan. Dalam dunia perbankan, alat komunikasi adalah bukti kemajuan teknologi yang menjawab dan mengatasi kesulitan dalam dunia perbankan. Seperti halnya Konektifitas komputer dengan internet yang

⁶ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Depok: Mushaf Ar-Rusydi, 2008), Hal.28

cukup membantu dan memudahkan kinerja SDM dalam pelayanan. Dan melalui aplikasi *handphone* sebagai upaya mengingatkan anggota atas kewajibanya kepada pihak BMT. Dengan bantuan alat komunikasi tersebut kinerja karyawan lebih tepat dan akurat, sehingga pelayanan *face to face* dengan anggota lebih dikedepankan. Dengan begitu akan menumbuhkan rasa simpati, empati serta kesadaran pada anggota untuk memenuhi kewajiban atas angsuran pembiayaan usahanya.

Penelitian Juzan Tri Hartanto, tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan nasabah (studi pada anggota BPR Bank Jogja). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel jaminan, variabel bukti fisik dan daya tanggap berpengaruh positif tidak signifikan serta variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena adanya perhatian yang penuh serta adanya pemahaman secara personal dan tidak memandang status sosial dari pihak bank terhadap nasabahnya.⁷

Serupa dengan penelitian Arya Maman Putra dan Suryono Budi Santoso tentang “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (studi pada PT. BCA Cabang Kanjengan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas

⁷Juzan Tri Hartanto, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Anggota*,(Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan,2010)

yaitu kualitas produk, fasilitas, kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh positif terhadap variable terikat yaitu loyalitas nasabah,⁸

Dari uraian di atas peneliti tertarik mengadakan penelitian dan menganalisis seberapa besar tingkat kualitas pelayanan BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*) dalam hal pemanfaatan alat komunikasi khususnya komputer dan aplikasi *handphone*. Karena alat komunikasi tersebut yang dinilai memiliki nilai negatif karena dapat bertukar gambar dan berita yang belum jelas keakuratannya. Tingkat pemanfaatan tersebut digunakan BMT sebagai sistem operasional serta sebagai upaya memperingatkan anggota yang sudah jatuh tempo atas pembiayaan usahanya. Sehingga meminimalisir pembiayaan bermasalah pada BMT yang biasanya disebabkan karena faktor kesengajaan. Adapun faktor tersebut adalah iktikad buruk pada anggota dalam menunda membayar angsuran. Untuk mempertahankan citra BMT sendiri dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, melalui pelayanan terbaik seperti layanan jemput bola pada anggota sebagai salah satunya.

Alasan peneliti mengambil studi kasus di BMT Sinar Amanah Tulungagung adalah melalui observasi peneliti melihat adanya permasalahan. Masalah tersebut adalah kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan karyawan pada anggotanya sehingga banyak pembiayaan bermasalah. Dan untuk kepentingan penelitian maka peneliti merumuskan

⁸ Arya Maman Putra dan Suryono Budi Santoso, *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. BCA Cabang*, (Semarang: Skripsi Tidak Diterbitkan,2016)

judul “**Pengaruh Alat Komunikasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengurangan Pembiayaan Bermasalah di BMT Sinar Amanah Tulungagung**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, identifikasi masalah untuk penelitian ini sebagai berikut :

1. Kemampuan karyawan dalam menjalankan alat komunikasi perlu ditingkatkan
2. Kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan karyawan terhadap anggota
3. Adanya angka pembiayaan bermasalah di setiap tahunnya.

Peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruh alat komunikasi dan kualitas pelayanan terhadap pengurangan pembiayaan bermasalah. Dan objek penelitian dilakukan pada BMT Sinar Amanah Tulungagung yang beralamatkan di Jalan Raya Boyolangu-Tulungagung (Depan Polsek Boyolangu).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh alat komunikasi terhadap pengurangan pembiayaan bermasalah di BMT Sinar Amanah Tulungagung ?
2. Bagaimanakah pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap pengurangan pembiayaan bermasalah di BMT Sinar Amanah Tulungagung ?

3. Bagaimanakah pengaruh antara alat komunikasi dan kualitas pelayanan terhadap pengurangan pembiayaan bermasalah di BMT Sinar Amanah Tulungagung ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dirumuskan diatas, maka dapat disusun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh alat komunikasi terhadap pengurangan pembiayaan bermasalah di BMT Sinar Amanah Tulungagung
2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengurangan pembiayaan bermasalah di BMT Sinar Amanah Tulungagung
3. Untuk menguji pengaruh antara alat komunikasi dan kualitas pelayanan terhadap pengurangan pembiayaan bermasalah di BMT Sinar Amanah Tulungagung

E. Kegunaan Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian maka diharapkan dapat memperoleh kegunaan, yaitu :

1. Segi Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang kualitas pelayanan di BMT. Dalam bidang perbankan, hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi untuk menambah *kelebihan* teori, lebih khusus mengenai alat komunikasi dan kualitas pelayanan. Serta diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran untuk penelitian selanjutnya

2. Segi Praktis

a. Bagi Penulis

Dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh, serta menambah wawasan mengenai upaya bagaimana mengurangi pembiayaan bermasalah di BMT, ditinjau dari alat komunikasi dan kualitas pelayanan.

b. Bagi Anggota

Penelitian ini diharapkan anggota lebih memahami pentingnya alat komunikasi dalam perkembangan BMT

c. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sumbangan pikiran dan dari hasil penelitian ini, dapat digunakan BMT Sinar Amanah sebagai dasar pengembangan kualitas instansi tersebut.

d. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini menambah informasi sebagai tambahan dalam perpustakaan di bidang Perbankan Syariah khususnya, dan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan yang bersifat karya ilmiah.

F. Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah

1. Ruang lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah menjelaskan variabel bebas X_1 yaitu Alat Komunikasi, X_2 Kualitas Pelayanan dan variabel terikat Y Pengurangan Pembiayaan Bermasalah

2. Batasan Penelitian

Pembatasan penelitian ditetapkan agar penelitian terfokus pada pokok permasalahan. Sehingga tujuan penelitian tidak menyimpang dari sasarnya. Berdasarkan latar belakang, peneliti memberi batasan masalah pada pemanfaatan alat komunikasi dan kepuasan atas pelayanan pada anggota bermasalah di BMT Sinar Amanah Tulungagung selama 3 tahun (2014-2016).

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

a. Alat Komunikasi

Alat komunikasi adalah semua media yang digunakan untuk menyebarkan atau menyampaikan informasi, baik ditujukan kepada satu orang atau kepada banyak orang.⁹

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.¹⁰

⁹ Hery Nuryanto, *Teknologi Informasi dan Komunikasi*, (Jakarta:Balai Pustaka,2012), Hal.14

¹⁰ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium)*, (Jakarta:PT Prenhalindo,2012), Hal.70

c. Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan bermasalah tersebut dari segi produktivitasnya (*performance*-nya) yaitu berkaitan dengan kemampuannya menghasilkan pendapatan bagi bank sudah berkurang atau menurun dan bahkan tidak ada lagi.¹¹

d. Bank Syariah

Bank Syariah adalah bank umum sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan dan telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariat islam, termasut unit usaha syariah dan kantor cabang bank asing yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariat islam.¹²

2. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadi kesalahpahaman dan kekeliruan dalam menginterpretasikan permasalahan yang akan penulis teliti dan sebagai pegangan agar lebih terfokusnya kajian ini lebih lanjut, maka penulis membuat batasan istilah sebagai berikut :

1. Alat Komunikasi

Alat komunikasi adalah alat bantu dalam proses komunikasi dengan tujuan untuk menyampaikan pesan dan bertukar pikiran.

Alat bantu modern seperti komputer dan *Handphone* yang

¹¹ Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika,2014),Hal.66

¹² H.Veithzal Rivai dan H. Arviyan Arivin, *Islamic Banking Sebuah Teori, Konsep dan Aplikasi* (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2010), hal. 29

digunakan manusia untuk mempermudah pemenuhan kebutuhan hidup.

2. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat baik buruknya suatu program dalam tata cara melayani anggota pada BMT Sinar Amanah Tulungagung. Dan seberapa jauh antara kenyataan dan harapan anggota atas pelayanan yang diperoleh.

3. Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan bermasalah adalah biaya ataupun dana yang diberikan pihak *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) kepada anggota atas usaha yang dimiliki. Tetapi dalam proses pengelolaan dana terjadi kesalahan, baik dari pihak lembaga ataupun pihak anggota. Pembiayaan yang dimaksud adalah pembiayaan dengan akad *Murabahah*.

4. Bank syariah

Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang memiliki tugas untuk menyalurkan dan menghimpun dana dari masyarakat, tentunya dalam ranah syariah. Bank Syariah yang akan penulis bahas disini adalah BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*) Sinar Amanah Tulungagung.

H. Sistematika Pembahasan Skripsi

Untuk dapat menyampaikan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi-informasi dan hal-hal yang dibahas di setiap bab.

Bagian awal berisi tentang halaman sampul depan judul, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan, keaslian tulisan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar table, daftar gambar, daftar lampiran dan abstrak.

Adapun sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah yang terjadi yang dijadikan landasan untuk dilakukannya penelitian, rumusan masalah yang dituangkan dalam bentuk pertanyaan, tujuan dari kegunaan penelitian berisi tentang tujuan dilakukannya penelitian dan kegunaannya. Kemudian diakhiri dengan pembahasan yang menjelaskan sistematika penyajian hasil penelitian dari awal penelitian hingga penyajian kesimpulan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai uraian teori yang menjadi acuan utama penelitian ini dan review penelitian terdahulu . selanjutnya pengembangan hipotesis dirumuskan dari landasan teori dan telaah pustaka dan kerangka teoritik.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran cara atau teknik yang akan digunakan dalam penelitian. Cara atau teknik ini meliputi jenis penelitian, objek dan sumber data, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini Berisi tentang hasil penelitian yang berisi tentang deskripsi karakteristik data pada masing-masing variabel yakni alat komunikasi, Kualitas pelayanan dan upaya mengurangi pembiayaan bermasalah di BMT Sinar Amanah Tulungagung. Dengan kata lain pada bab ini memuat tentang data-data yang kompleks, data-data yang dianggap penting digali dengan sebanyak-banyaknya dan dilakukan secara mendalam.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dilakukan pembahasan dengan cara penganalisisan data dan dilakukan pengembangan gagasan yang didasarkan pada bab sebelumnya.

BAB VI PENUTUP

Bab ini memaparkan kesimpulan dari hasil pembahasan dan memberikan saran berdasarkan hasil analisis data yang berkaitan dengan penelitian
