

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kehadiran lembaga keuangan mikro syariah yang bernama *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) dirasakan telah membawa manfaat finansil bagi masyarakat, terutama masyarakat kecil yang tidak *bankable* dan menolak riba, karena berorientasi pada ekonomi kerakyatan. Kehadiran BMT di satu sisi menjalankan misi ekonomi syariah dan di sisi lain mengemban tugas ekonomi kerakyatan dengan meningkatkan ekonomi mikro, itulah sebabnya perkembangan BMT sangat pesat di tengah perkembangan lembaga keuangan mikro konvensional lainnya.

Sejak awal kelahirannya sampai dengan saat ini, legalitas BMT belum ada, hanya saja banyak BMT memilih badan hukum koperasi. Oleh karena itu BMT tunduk pada aturan perkoperasian, yaitu Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 tentang Koperasi yang telah diubah menjadi Undang-Undang No. 17 Tahun 2012 tentang Koperasi, KEPMEN Nomor 91/KEP/M.UKM/IX/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS). Aturan hukum tersebut selanjutnya dijabarkan dalam Petunjuk Pelaksanaan (JUKLAK) dan Petunjuk Teknis (JUKNIS) serta Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Operasional Manajemen (SOM) yang tunduk pada PERMEN Nomor 352/PER/M.KUKM/X/2007

tentang Pedoman standar operasional manajemen koperasi jasa keuangan syariah dan unit usaha jasa keuangan syariah.

Namun, sejak adanya Undang-Undang No. 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro (LKM), status kelembagaan badan hukum BMT menjadi suatu permasalahan tersendiri yang membebani. BMT yang ada saat ini kebanyakan adalah berbadan hukum koperasi dengan skala usaha kecil menengah dan cakupan luas usaha meliputi beberapa kota/kabupaten, bahkan lintas provinsi. Namun, dengan pengaturan BMT sebagai LKM sebagaimana dalam UU No. 1 Tahun 2013, keluasan cakupan usaha BMT menjadi dibatasi.¹

BMT sangat membantu terutama bagi masyarakat yang membutuhkan dana cepat dan dengan jumlah yang banyak. Dengan banyaknya lembaga-lembaga keuangan yang berdiri tersebut tentunya akan menimbulkan persaingan antar lembaga sehingga dibutuhkan cara-cara yang tepat untuk tetap bisa bertahan. Kuatnya persaingan menuntut antar lembaga untuk memberikan pelayanan dan kinerja yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan tepat bagi nasabahnya. Dalam memberikan pelayanan tentunya membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki pengetahuan dan berkompeten di bidangnya, sehingga dapat memberikan kontribusi bagi lembaga keuangan. Selain itu, sebagai usaha untuk bertahan dari persaingan dan mempertahankan nasabah, sumber daya

¹Pasal 16 Ayat (1) Undang-Undang No. 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro.

manusia harus memiliki sikap-sikap yang baik dan mencerminkan nilai-nilai agama Islam.

Dalam berbagai sumber dan juga buku banyak dijelaskan yang mana salah satunya mengenai nilai-nilai Islam yang harus dimiliki dan diterapkan dalam perekonomian lembaga keuangan khususnya dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM). Kombinasi konsep SDM dalam Islam meliputi konsep ke-*khalifahan*, *amanah*, *ihsan*, dan *adil* yang dianalisa berdasarkan kerangka masalah manajemen SDM. Seorang khalifah, pada dasarnya adalah seorang pengelola sumber-sumber kehidupan di bumi.² Konsep-konsep khalifah, amanah, adil, ihsan tersebut di atas, ditambah dengan berbagai konsep lainnya, seperti *siddiq* (kejujuran), *jihad* (bersungguh-sungguh), *tabligh* (berkomunikasi), *ma'ruf* (memilih yang baik) dan berbagai konsep lainnya, dapat pula dijadikan nilai-nilai dasar kepemimpinan, di samping dapat pula dijadikan nilai-nilai manajemen dan kewiraswastaan. Hal ini tergantung dari analisa yang dikaitkan dengan konteks permasalahannya.³

Terkait nilai-nilai Islam yang harus dimiliki pada karyawan BMT, pelayanan karyawan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sehingga dalam upaya memajukan BMT memerlukan pelayanan yang baik melalui karyawan yang kreatif, sebab dalam bisnis semua orang mengharapkan orang yang kreatif sehingga dapat memberikan kepuasan seseorang nasabah. Selain kreatif, karyawan juga harus mempunyai etika ramah sehingga bisa membuat seseorang yang di hadapannya merasa nyaman dan seseorang akan tertarik

² M. Dawam Rahardjo, *Etika Ekonomi dan Manajemen*. (Yogyakarta : Tiara Wacana. 1990), 54.

³ Ibid., 122 .

dengan sikapnya. Sikap professional dalam berkerja juga sangat diperlukan agar para nasabah atau pelanggan merasakan puas dan percaya terhadap lembaga.

Kreatif adalah hasil dari pola pikir yang berbeda dari apa yang dilakukan sehari-hari. Otak kita sudah memiliki satu “*pattern*” tertentu untuk memecahkan masalah. Kita melatih otak untuk mendapatkan jawaban secepat mungkin, seefisien mungkin, dan bisa dipastikan dapat digunakan (*workable*) terutama yang kita lakukan beresiko tinggi.⁴

Sedangkan keramahan adalah penampilan yang menggambarkan betapa mulianya akhlak seorang mukmin. Karena seorang mukmin adalah orang yang lapang dada, suka bersahabat, bersikap toleran, peduli pada sesama, penuh empati dan kehangatan, mudah diajak berkompromi, gemar memaafkan, murah senyum.⁵

Sementara professional digunakan untuk menerangkan seorang yang melakukan pekerjaan guna memperoleh bayaran sebagai sumber penghasilan. Istilah ini yang digunakan untuk membedakannya dari seorang amatir.

Beberapa sikap karyawan yang telah disebutkan diatas dalam melayani nasabah (pelanggan) adalah berdasarkan etos kerja Islami yang perlu diterapkan dalam lembaga keuangan syariah dalam upaya menciptakan kepuasan nasabah. Namun kembali lagi bahwasanya kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi

⁴Raul Renanda, *Mencuri Kreatifitas Designer*, (Jakarta: Transmedia, 2014), 35.

⁵Mahmud Asy-Syafrowi, *Assalamu’alaikum Tebarkan Salam, Damaikan Alam*, (Jakarta: PT Buku Kita, 2009), 113.

ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.⁶ Sehingga, apabila nasabah sudah merasa puas atas pelayanan yang diterima, maka hal tersebut akan meningkatkan loyalitas nasabah kepada BMT.

Dalam hal ini, karyawan yang memiliki sikap etos kerja sangat diperlukan di BMT yang mana termasuk lembaga Keuangan Islam. *Baitul Maal wat Tamwil* adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuh kembangkan bisnis usaha mikro dalam rangka mengangkat martabat dan serta membela kepentingan kaum fakir miskin. Secara konseptual, BMT memiliki dua fungsi *Baitul Tanwil* (Bait = Rumah, At Tanwil = Pengembangan Harta). Jadi BMT adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan *bayt al-mal wa al-tanwil* dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha proaktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan.⁷

Koperasi BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri disingkat “BMT UGT Sidogiri mulai beroperasi pada tanggal 5 robiul awal 1421 H atau 6 juni 2000 M. Di surabaya kemudian mendapatkan badan hukum koperasi dari kanwil dinas koperasi propinsi jawa timur dengan SK nomor:

⁶ <http://skripsi-manajemen.blogspot.co.id/2011/03/pengertian-kepuasan-konsumen.html>.
Diakses tanggal 20 september 2017.

⁷ Abdul, aziz dan Mariyah, ulfah, *Kapita Selekta Ekonomi Islam Kontemporer*, (Bandung : Alfabeta, 2010), 115.

09/BH/KWK.13/VII/2000 Tertanggal 22 juli 2000 .Koperasi BMT UGT Sidogiri ini sudah berbadan hukum maka dapat diakui oleh negara.

BMT UGT Sidogiri didirikan oleh beberapa orang yang berada dalam suatu kegiatan urusan guru tugas pondok pesantren sidogiri (Utusan GT PPS) yang di dalamnya terdapat orang-orang yang berprofesi sebagai guru dan pimpinan madrasah, alumni pondok pesantren sidogiri pasuruan dan para simpatisan yang menyebar di wilayah jawa timur. Dalam setiap tahun BMT UGT Sidogiri membuka beberapa unit pelayanan anggota di kabupaten/kota yang dinilai potensial. Alhamdulillah, pada saat ini BMT UGT Sidogiri telah berusia 14 tahun dan sudah memiliki 440 unit layanan baitul maal wat tamwil/ jasa keuangan syariah dan 1 unit pelayaan transfer.⁸

Berdasarkan pemaparan mengenai seberapa pentingnya pelayanan yang diberikan kepada nasabah BMT UGT Sidogiri mempunyai pelayanan yang beda kepada para nasabanya. Diantaranya adalah mendatangi nasabah penabung yang ada di pasar setiap harinya untuk menerima tabungan. Sistem jemput bola yang dilakukan oleh BMT UGT Sidogiri setiap hari pada jam kerja kepada nasabah penabung menunjukkan bahwa sangat mengutamakan pelayanan demi kepuasan nasabah.

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengangkat hal tersebut melalui sebuah penelitian yang berjudul "*Pengaruh Kreatifitas,*

⁸ Sejarah BMT UGT Sidogiri, dalam, [Http://Bmtugtsidogiri.Co.Id](http://Bmtugtsidogiri.Co.Id), Diakses pada 16 maret 2016.

Keramahan, Dan Profesional Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Mal Tamwil (BMT) UGT Sidogiri Blitar”.

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

Pembatasan masalah ditujukan agar ruang lingkup penelitian dapat lebih jelas dan terarah dan tidak meluas. Oleh karena itu proposal ini membatasi masalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian mengenai minat konsumen memilih menjadi nasabah di BMT UGT Sidogiri.
2. Selain itu, peneliti juga melakukan penelitian pada beberapa nasabah sudah puaskah di BMT UGT Sidogiri.
3. Karena luasnya asumsi yang dapat diambil dari teori dan kondisi riil dilapangan maka peneliti hanya menyoroti kreatifitas, keramahan dan profesional terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah faktor kreatifitas karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Blitar?
2. Apakah faktor keramahan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Blitar?

3. Apakah faktor profesional karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Blitar?
4. Apakah faktor kreatifitas, keramahan, dan profesional berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Blitar?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh kreatifitas terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Blitar..
2. Untuk menguji pengaruh keramahan karyawan terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Blitar.
3. Untuk menguji pengaruh profesional terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Blitar.
4. Untuk menguji pengaruh kreatifitas, keramahan, dan professional terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Blitar.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk pengembangan keilmuan khususnya di bidang perbankan syariah, sebagai bahan refrensi atau rujukan, dan tambahan pustaka pada perpustakaan IAIN Tulungagung.

2. Secara Praktis

a. Bagi Lembaga

Dapat memberi kontribusi pada BMT UGT Sidogiri Blitar dalam meningkatkan jumlah nasabah.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang lembaga keuangan syariah khususnya mengenai pengaruh kreatifitas, keramahan dan strategi mencari pelanggan terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Blitar, sehingga nantinya dapat melakukan pengkajian lebih mendalam dengan cara mengkaji pengaruh lain selain yang dalam penelitian ini.

F. Penegasan Istilah

1. Secara Konseptual

a. Kreatifitas

Kreatifitas adalah daya intelektual dan optimalisasi penggunaannya untuk mengembangkan kepribadian dan mencapai kesuksesan ketika berinteraksi dengan orang lain. Hanya saja harus kita tegaskan bahwa kreatifitas adalah milik semua orang, tidak terbatas pada satu kelompok orang tertentu yang kemudian dikatakan sebagai kelompok orang yang beruntung. Pemikiran tidak identik dengan kecerdasan. Buktinya, ide-ide terbaik dan mengagumkan kerap datang dari orang-orang yang di kategorikan memiliki kecerdasan yang

biasa-biasa saja, bukan yang memiliki kecerdasan yang biasa-biasa saja, bukan yang memiliki kecerdasan yang tinggi.⁹

b. Keramahan

Menurut Handi Irawan keramahan adalah salah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah di ukur. Juga banyak manajer yang meyakini sebagai program kepuasan yang paling murah. Mengkomunikasikan kepada *front-line staf* juga relative mudah. Tak mengherankan, banyak manajer yang menaruh perhatian hal ini. Manajer-manajer *customer service* akan memasukan sebagai program pertama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Ramah berarti banyak senyum dan bersikap sopan.¹⁰

c. Profesional

Profesional adalah semangat kerja yang tinggi yaitu dilandasi dengan dasar keimanan. Kerja yang tidak hanya berorientasi pada kehidupan dunia saja, tetapi juga kenikamatan dan kepuasan rohani dan akherat. Kerja keras dan cerdas yang dilandasi dengan bekal pengetahuan yang cukup, ketrampilan yang terus ditingkatkan sera niat dan ghirah yang kuat. Semua itu dikenal dengan kecerdasan emosional, spiritual dan intelektual. Sikap professional dibangun

⁹ Abdul Hayyie-Kattani, dkk, *Melejit dengan kreatif*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2005), 14.

¹⁰Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*.(Jakarta,PT Elex Media Kompotindo, 2002) , 69.

dengan semangat untuk terus belajar demi mencapai tingkat standard kerja yang tinggi.¹¹

d. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah didefinisikan sebagai respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Dalam persaingan yang semakin ketat faktor kepuasan pelanggan menjadi perhatian yang serius. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, dan meningkatkan reputasi bisnis.¹²

2. Secara Operasional

Yang dimaksud dengan “Pengaruh Kreatifitas, Keramahan, dan Profesional Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Mal Tamwil (BMT) UGT Sidogiri Blitar” adalah ketiga sikap yang termasuk dalam nilai-nilai etos kerja Islami yang harus diterapkan oleh pengelola Baitul Mal Tamwil (BMT) UGT Sidogiri Blitar guna menciptakan suatu sistem pelayanan secara maksimal dan nantinya akan berpengaruh besar terhadap kepuasan nasabahnya.

¹¹ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Wa Tamwil*, (Yogyakarta, UII Press, 2004), 126.

¹² Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, Vol. 17 No. 2 Tahun 2010.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memperoleh gambaran yang cukup jelas mengenai penelitian ini maka peneliti mengemukakan sistematika penyusunan skripsi sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Bagian ini memuat tentang halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan penguji, halaman pernyataan keaslian, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar lampiran dan abstrak.

2. Bagian Utama

Bagian ini terdiri dari lima bab yaitu:

Bab I Pendahuluan

Dalam bab pendahuluan ini di dalamnya berisi uraian mengenai latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, hipotesis penelitian, penegasan istilah.

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini membahas uraian tentang teori sikap disiplin, teori tanggung jawab, teori jujur, teori kepuasan nasabah, koperasi, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian

Pada bab ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan

sampel, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik teknik pengukurannya, pengumpulan data dan instrumen penelitian serta teknik analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian

Pada bab ini berisi pengujian hipotesis beserta deskripsi data.

BAB V Pembahasan

Pada bab ini berisi pembahasan mengenai temuan-temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian.

BAB VI Penutup

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran

3. Bagian Akhir

Bagian ini memuat uraian tentang daftar rujukan, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.