

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Lembaga keuangan yang mendasarkan seluruh aktivitasnya pada prinsip syariah bebas bunga adalah Baitul Mal wa Tamwil (BMT). Baitul Mal wat Tamwil (BMT) merupakan bentuk lembaga dan bisnis yang serupa dengan koperasi atau lembaga swadaya masyarakat (LSM) yang berbadan hukum koperasi syariah. Kegiatan BMT, mengembangkan usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil antara lain dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang perekonomiannya dalam dunia usaha. BMT juga berorientasi bisnis, mencari laba dan keuntungan bersama guna meningkatkan pengembangan ekonomi anggota dan lingkungan sekitarnya.

Landasan yuridis BMT mengacu kepada Undang-undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, sesuai yang ditegaskan dalam Pasal 1 angka 12 tentang prinsip syariah. Adapun sebagai aturan pelaksanaannya mengacu kepada Peraturan BI No. 7/46/PBI/2005 tentang Akad Penghimpunan Dana dan Penyaluran Dana Bagi Bank Syariah yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Selain mengacu

kepada landasan hukum positif, BMT juga mengacu kepada Syariat Islam yang bersumber kepada Al-Quran dan As-Sunnah (Masadirul Ahkan).<sup>1</sup>

Secara *harfiyah/lughowi baitul mal* berarti rumah dana dan *baitut tamwil* berarti rumah usaha.<sup>2</sup> Sehingga dapat ditarik kesimpulan *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) merupakan lembaga ekonomi keuangan yang dioperasikan dengan sistem yang sesuai syariat Islam. BMT juga merupakan sebuah institusi yang menjalankan dua kegiatan secara terpadu yakni sebagai *baitul Mal* melakukan kegiatan sosial atau bisa disebut *mentasyarufkan* dana sosial. Sebagai *baitul tamwil* merupakan lembaga bisnis yang bermotif laba.

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 dan berbagai jenis simpanan/tabungan yang

---

<sup>1</sup> Israr Sani, *Pelaksanaan Pembiayaan berdasarkan Prinsip Bagi Hasil (Mudharabah) pada Baitul Mal wat Tamwil (BMT) Agam Madani Nagari Sangau Pua Kabupaten Agam dalam http://repository.unand.ac.id/17398/1/pelaksanaan\_pembiayaan\_berdasarkan\_prinsip\_bagi\_hasil.pdf*. diakses pada tanggal 1 Agustus 2018.

<sup>2</sup> Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*, (Yogyakarta: UII Press, 2004) hal.126

kemudian dikembangkan dalam bentuk pembiayaan dan investasi bagi usaha-usaha yang produktif.<sup>3</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>4</sup>

*Baitul Maal wa Tamwil* (BMT) merupakan bentuk lembaga keuangan dan bisnis yang serupa dengan koperasi atau Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Baitul tamwil merupakan cikal bakal lahirnya bank syari'ah pada tahun 1992. Segmen masyarakat yang biasanya dilayani BMT adalah masyarakat kecil yang kesulitan berhubungan dengan bank. Perkembangan BMT semakin marak setelah mendapat dukungan dari Yayasan Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Ikatan Cendekiawan Muslim

---

<sup>3</sup> RAT BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung pada 20 November 2017

<sup>4</sup> Neni Sri Ismaniyati, *Aspek-Aspek Hukum BMT*, (Bandung,: Citra Aditya Bakti, 2010), hlm. 5

Indonesia (ICMI) serta dibawah koordinasi Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK).<sup>5</sup>

Salah satu lembaga mikro syariah yang menawarkan produk simpan pinjam ialah BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung. Lembaga ini merupakan salah satu model di lembaga keuangan syariah yang paling sederhana dalam mekanismenya, dimana bergerak di masyarakat kalangan bawah dan berupaya mengembangkan usaha-usaha produktif dalam meningkatkan perekonomian bagi pengusaha-pengusaha kecil dengan berlandas pada prinsip syariah yang disalurkan melalui pembiayaan. Dalam penyaluran dana, pihak lembaga bisnis ini menggunakan berbagai macam produk, mulai dari mudharabah atau pembiayaan dengan sistem bagi hasil, musyarakah atau pembiayaan dengan sistem kerjasama, murabahah atau pembiayaan jual beli dengan sistem pembayaran dimuka, ba'i bitsaman ajil atau pembiayaan dengan sistem pihak lembaga sebagai perantara untuk membelikan sebuah barang dengan sistem pembayaran cicilan, dan ba'i at tajir atau pembiayaan jual beli dengan sistem pembayaran di akhir jatuh tempo.

Mekanisme mudharabah yang sederhana ini dapat digunakan sebagai pembiayaan untuk keperluan anggota yang ingin memulaimendirikan usaha baik dagang ataupun jasa, yakni pihak lembaga meminjamkan dana kepada anggota untuk digunakan sebagai modal usaha, kemudian dari usahanya tersebut mendapatkan keuntungan yang

---

<sup>5</sup> Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal wa Tamwil (BMT)*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), hal.126

dibagihasikan kepada pihak lembaga atas imbalan dari peminjaman dana tersebut sesuai akad awal yang disetujui oleh kedua belah pihak dengan lama pembiayaan minimal berjangka waktu 3 bulan dan maksimal berjangka waktu 36 bulan. Kontribusi pembiayaan *mudharabah* terhadap peningkatan modal usaha kecil yakni anggota pembiayaan dapat terbantu dalam memperoleh sebuah modal usaha serta ia mampu memberikan imbalan atas usaha yang dijalankan, mendapatkan keuntungan yang signifikan agar modal usahanya nanti juga dapat bertambah sehingga usahanya menjadi berkembang.

BMT Ummatan Wasathan adalah merupakan lembaga yang berbadan hukum koperasi dan dalam pelaksanaannya mengacu pada prinsip-prinsip syari'ah. Tujuan awal didirikannya BMT ini, sebagai sarana simpan pinjam bagi pengurus dan anggota Partai Bulan Bintang. Namun sejak berbadan hukum koperasi pada tahun 2004, lembaga ini keanggotaannya terbuka untuk umum.

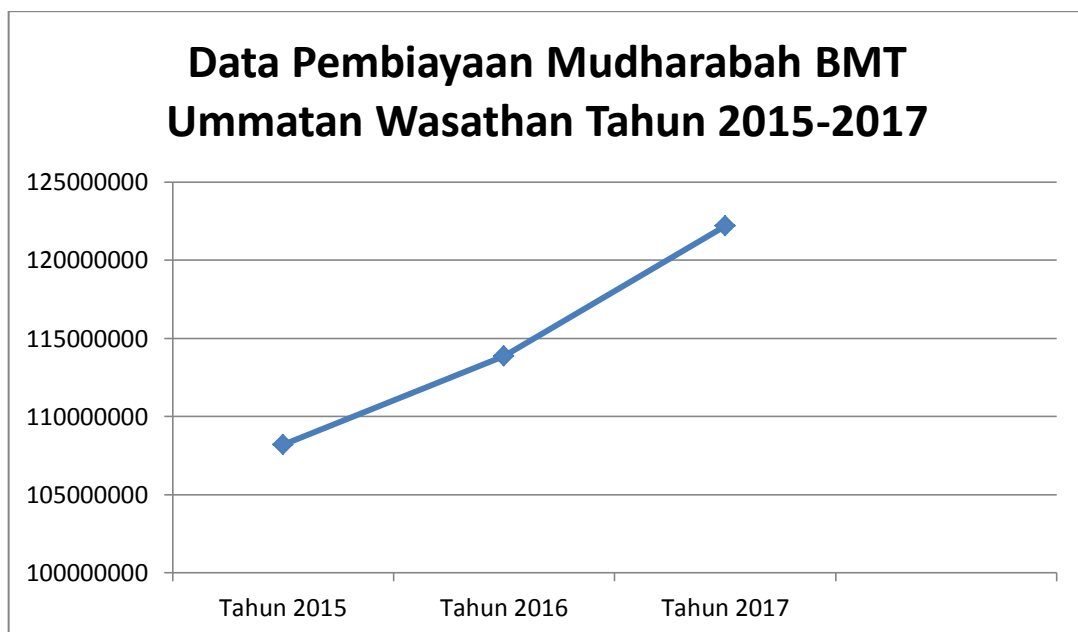
Adapun modal awal BMT Ummatan Wasathan sebesar Rp. 20.000.000 yang terdiri dari simpanan wajib dan pokok 20 orang pendiri. Seiring dengan berjalannya waktu anggota koperasi BMT Ummatan Wasathan terus bertambah sehingga Aset yang dimiliki bertambah besar jumlah anggotanya pun semakin banyak dari berbagai kalangan yang terus berkembang sampai sekarang.

Dalam upaya untuk menarik dan mempertahankan anggotanya, pihak BMT Ummatan Wasathan juga menawarkan nisbah bagi hasil dan

margin keuntungan yang lumayan tinggi yaitu perbandingan antara 20:80, dimana 80 diberikan kepada anggotanya sedangkan 20 yang diambil oleh pihak BMT. Dibawah ini merupakan data pembiayaan yang diberikan oleh BMT Ummatan Wasathan dari Tahun 2015-2017.

**Tabel 1.1**

**Data Pembiayaan Mudharabah BMT Ummatan Wasathan Tahun 2015-2017**



Sumber: Data Laporan Anggaran Tahunan BMT Ummatan Wasathan Tahun 2017

Dari pemaparan data diatas bahwa jumlah pemberian pembiayaan mudharabah oleh BMT Ummatan Wasathan dari tahun ke tahun mengalami kenaikan. Di pembiayaan mudharabah mengalami kenaikan jumlah pemberian pembiayaan yang signifikan, dari tahun 2015 ke tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 5.665.000. Di tahun 2016 ke tahun 2017 pembiayaan mudharabah mengalami lagi kenaikan pemberian pembiayaan sebesar 8.337.000.

Tidak dapat dipungkiri bawasannya BMT masih dapat berdiri tegak mempertahankan fungsi dari peran utama lembaga itu sendiri dimana sangatlah serius dalam hal untuk mendukung dan menunjang terhadap pendapatan anggotanya khususnya anggota pembiayaan mudharabah. Maka dari itu, untuk menunjang perkembangan pendirian bagi usaha kecil, peran-peran dari lembaga keuangan mikro syariah seperti BMT ini sangatlah diperlukan, bergerak di masyarakat kalangan bawah dan berupaya mengembangkan usaha-usaha produktif dalam meningkatkan perekonomian bagi pengusaha-pengusaha kecil dengan berlandas pada prinsip syariah dimana salah satunya disalurkan melalui pembiayaan.

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.<sup>6</sup> 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 dari itu BMT Ummatan Wasathan meningkatkan 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

---

<sup>6</sup> Michael Le Boeuf, Memelihara dan memenangkan pelanggan (Jakarta:Pustaka Tangga, 1992), hal 175

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.

Kualitas pelayanan (service quality) menurut Prasuraman adalah suatu konsep secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu jasa, yaitu perbandingan terhadap keterandalan (excellence) dalam service encounter yang dilakukan oleh konsumen. Pengembangan, pemeliharaan dan perbaikan kualitas pelayanan dari suatu lembaga dapat menimbulkan kepuasan pada semua pelanggan.<sup>7</sup> Kotler (2005) merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dimana yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Garvin (2004) menyatakan lima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan.<sup>8</sup>

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

---

<sup>7</sup> Malayu S.P. Hasibuan, Manajemen Sumber Daya Manusia: Dasar Dan Kunci Keberhasilan. (Jakarta, CV. HAJI MASAGUNG, 1994), hal.224

<sup>8</sup> Dr. Etta Mamang Sangadji & Sopiah, Perilaku Konsumen, (Yogyakarta :CV ANDI OFFSET, 2013), hal. 99



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 sederhana dalam kualitas pelayanan yang ada di BMT tersebut.

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 Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung. Peningkatan dan penurunan nasabah dapat terjadi karena beberapa faktor diantaranya penanganan keluhan dan kualitas pelayanan.

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. Ketika para nasabah merasakan kenyamanan dalam penanganan keluhan dan kualitas pelayanan juga baik maka mereka akan berperan penting dalam pengembangan BMT Ummatan Wasathan itu sendiri. Dan secara signifikan modal yang dimiliki BMT Ummatan Wasathan akan mengalami peningkatan. Hal itu juga akan berpengaruh dalam bertambahnya nasabah.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat diketahui penanganan keluhan dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas anggota. Sehingga penulis tertarik mengangkat judul “Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota dalam Pembiayaan *Mudharabah* pada BMT Ummatan Wasathan Terteak Tulungagung”.

## **B. Identifikasi Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

- a. Pendapatan, motivasi, dan kualitas pelayanan adalah faktor utama dari timbulnya perilaku individu atau anggota atas respon terhadap

stimulus baik internal maupun eksternal untuk menerima atau menolak produk pembiayaan di BMT Ummatan Wasathan. Perbedaan atau tingkat pemahaman pada objek akan menimbulkan ragam perilaku anggota baik anggota maupun calon anggota produk pembiayaan BMT Ummatan Wasathan.

- b. BMT sebagai salah satu entitas lembaga ekonomi keuangan mikro yang berintikan Baitul Maal (lembaga amil zakat/non profit) dan Baitut Tamwil (lembaga Pembiayaan/profit Oriented) di Tulungagung memiliki potensi yang besar dalam mengembangkan perekonomian berbasis nilai Islam. Kondisi faktual masyarakat sebagai komunitas yang memiliki akar tradisi keagamaan dan sosial yang kokoh mengakibatkan mereka memainkan peran strategis dalam pengembangan kelembagaan ekonomi Islam.

### **C. Batasan Masalah**

Untuk menghindari terlalu meluasnya masalah yang dibahas, maka penulis memberikan pembatasan masalah. Dalam hal ini, penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada faktor-faktor pendapatan, motivasi dan kualitas pelayanan.
2. Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah anggota nasabah yang menjadi nasabah BMT Ummatan Wasathan

3. Apakah penanganan keluhan dan kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas anggota dalam pembiayaan mudharabah di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung?

#### **D. Rumusan Masalah**

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

1. Apakah penanganan keluhan berpengaruh terhadap loyalitas anggota dalam pembiayaan mudharabah di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung?
2. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas anggota dalam pembiayaan mudharabah di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung?
3. Apakah penanganan keluhan dan kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas anggota dalam pembiayaan mudharabah di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung ?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk menguji penanganan keluhan apakah mempengaruhi anggota dalam pembiayaan mudharabah di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung

2. Untuk menguji kualitas pelayanan apakah mempengaruhi loyalitas anggota dalam pembiayaan di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung?
3. Untuk menguji pengaruh penanganan keluhan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota dalam pembiayaan mudharabah di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung ?

#### **F. Kegunaan Penelitian**

##### 1. Kegunaan Teoris

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

##### 2. Kegunaan Praktis

###### a. Bagi Peneliti

Melatih ketajaman analisis dan meningkatkan khasanah ilmu pengetahuan terhadap pengaruh penanganan keluhan, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota dalam pembiayaan mudharabah di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung.

###### b. Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan pada pengetahuan nasabah dan menambah wawasan masyarakat sebagai bacaan ilmiah.

###### c. Bagi Lembaga

Dapat memberi kontribusi kepada BTM Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung dalam meningkatkan jumlah nasabah.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang lembaga keuangan syariah dan penelitian lanjutan menggunakan konsep yang berbeda sehingga nantinya mendapatkan pengkajian lebih mendalam dengan cara mengkaji pengaruh lain selain yang dalam penelitian ini.

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

### **1. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini meliputi variabel-variabel yang diteliti, populasi atau subjek penelitian dan lokasi penelitian dengan penjabaran sebagai berikut :

#### **a. Variabel-variabel yang diteliti**

Variabel adalah atribut dari sekelompok orang atau objek (benda) yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua variabel yaitu variabel independen atau biasa disebut dengan variabel bebas dan variabel dependen atau biasa disebut variabel terikat. Variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain sedangkan variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi variabel lain. Berkaitan dengan hal ini,

sesuai dengan judul penelitian yang diajukan, maka penulis menentukan variabel-variabel sebagai berikut :

- b. Variabel bebas (variabel independen) diasumsikan dengan variabel X

Penulis menentukan bahwa penanganan keluhan, dan kualitas pelayanan adalah variabel X, karena faktor ini diduga dapat mempengaruhi loyalitas nasabah.

- c. Variabel terikat (variabel dependen) diasumsikan dengan variabel Y

Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah loyalitas nasabah.

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

- a) Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian mengenai pengaruh penanganan keluhan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota dalam pembiayaan mudharabah di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung.
- b) Selain itu, peneliti juga melakukan penelitian pada beberapa nasabah mengenai penanganan keluhan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota dalam pembiayaan mudharabah di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung.
- c) Karena luasnya asumsi yang dapat diambil dari teori dan kondisi riil dilapangan maka peneliti hanya menyoroti penanganan

keluhan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota dalam pembiayaan mudharabah di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung.

## H. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman, memudahkan menelaah, dan memahami pokok-pokok permasalahan dalam uraian selanjutnya, maka terlebih dahulu peneliti mengemukakan pengertian yang ada dalam judul skripsi di atas. Adapun istilah-istilah yang dikemukakan dalam judul adalah sebagai berikut:

### 1. Secara Konseptual

#### a. Faktor

Faktor menurut KBBI adalah hal (keadaan, peristiwa) yang ikut menyebabkan (mempengaruhi) terjadinya sesuatu.<sup>9</sup>

#### b. Nasabah

Nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan Bank (lembaga keuangan) atau merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan.<sup>10</sup>

#### c. Penanganan Keluhan

Penanganan keluhan Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (customer-oriented) perlu menyediakan kesempatan dan

---

<sup>9</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia versi online, diakses pada [kbbi.web.id/tetap](http://kbbi.web.id/tetap) tanggal 5 mei 2017 pukul 06:58

<sup>10</sup> Muhammad Djumhana, Hukum Perbankan di Indonesia, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 282.



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 atau 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.<sup>11</sup>

#### d. Kualitas Pelayanan

Deming menyatakan, bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar, maka deming mengidentifikasi kualitas sebagai kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan. Sedangkan ahli lain menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses atau tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.<sup>12</sup> Berbicara mengenai kualitas pelayanan sekarang ini pelanggan semakin pintar, mereka sangat

---

<sup>11</sup> Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung : Alfabeta, 2010) hal 128

<sup>12</sup> M.N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2005) hal 2-3

kritis, sehingga para pelaku bisnis harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan. Sedikit saja penyimpangan, misalnya pelayanan tidak sesuai dengan harapan, para pelanggan akan menilai jelek.

## 2. Secara Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan variabel secara operasional. Praktik, dan secara nyata dalam lingkup obyek penelitian. Dari judul diatas, maka secara operasional penelitian ini akan membahas mengenai pengaruh penanganan keluhan, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota dalam pembiayaan.

## I. Sistematika Skripsi

Adapun sistematika penyusunan skripsi (laporan model penelitian kuantitatif) dapat dibagi menjadi tiga bagian utama, yaitu :

### 1. Bagian Awal Terdiri dari :

Halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi dan abstrak.

### 2. Bagian Utama (Inti) Terdiri dari :

BAB I Pedahuluan, terdiri dari : (a) latar belakang masalah, (b) identifikasi masalah, (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e) kegunaan penelitian, (f) ruang lingkup dan

keterbatasan penelitian,, (g) penegasan istilah, (h) sistematika skripsi.

BAB II Landasan teori, terdiri dari : (a) teori yang membahas variabel/sub variabel pertama, (b) teori yang membahas variabel/sub variabel kedua, (c) dan seterusnya, (d) kajian penelitian terdahulu, (e) kerangka konseptual, dan (f) hipotesis penelitian.

BAB III Metode Penelitian, terdiri dari: (a) berisi pendekatan dan jenis penelitian, (b) populasi, sampling dan sampel penelitian, (c) sumber data, variabel dan skala pengukurannya, (d) teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian, terdiri dari: (a) hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis) serta (b) pembahasan hasil penelitian.

BAB V Pembahasan, terdiri dari: (a) pembahasan hasil pengujian.

BAB VI Penutup, terdiri dari: (a) kesimpulan dan (b) saran.

3. Bagian akhir, terdiri dari: (a) daftar rujukan, (b) lampiran-lampiran, (c) surat pernyataan keaslian skripsi, (d) daftar riwayat hidup.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Tim Penyusun Buku Pedoman Penyusunan Skripsi Program Sarjana Strata Satu (S-1).