

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan perbankan syari'ah maupun lembaga keuangan syari'ah pada akhir-akhir ini tergolong cepat. Salah satu alasannya adalah keyakinan yang kuat di kalangan masyarakat muslim bahwa perbankan maupun lembaga keuangan konvensional mengandung unsur riba yang dilarang agama Islam. Selain itu terbukti dengan merabahnya lembaga keuangan syari'ah termasuk "Baitul Mal Wat Tamwil" yang biasa disebut BMT, sesungguhnya dilatarbelakangi oleh pelarangan riba secara tegas dalam al-qur'an. Sementara di sisi lain kendati haramnya riba bersifat mutlak dan disepakati oleh setiap pribadi muslim berdasarkan dalil-dalil yang sudah dijelaskan dalam al-qur'an dan hadits.

Dalam kondisi persaingan yang ketat, diwujudkan dengan munculnya berbagai macam lembaga keuangan islam maka hal utama yang harus diprioritaskan adalah kepuasan nasabah atau konsumen (*customer satisfaction*) yang pada akhirnya akan menarik minat pelanggan untuk membeli ulang suatu produk perbankan, sehingga lembaga keuangan islam dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar. Minat beli ulang suatu produk dipengaruhi langsung oleh kepuasan nasabah pada merek yang diakumulasikan melalui waktu, dijelaskan bila nasabah menyatakan bahwa dirinya puas, mereka belum tentu menjadi loyal. Loyalitas nasabah terjadi apabila nasabah merasa benar-benar merasa puas, setelah nasabah menerima dan merasakan manfaat ataupun nilai dari suatu produk yang berarti nyaman dan menguntungkan, nasabah tersebut telah memiliki perilaku loyal, rasa puas dan komitmen terhadap produk itu, dimana pada akhirnya dapat menimbulkan tujuan untuk membeli ulang produk itu dimasa yang akan datang.

Dengan terjadinya nasabah yang benar-benar merasa puas akan berdampak positif terhadap perusahaan/bank.<sup>1</sup>

Oleh karena itu, fokus penelitian ini akan melihat pengaruh kualitas layanan, dan nilai pelanggan (*customer value* atau disebut juga *value for the customer*) yang akan berdampak positif pada kepuasan pelanggan dan yang menyebabkan terjadinya pembelian ulang/ *loyalitas* pelanggan pada BMT FAJAR MULIA.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Terdapat beberapa fenomena yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah yang memungkinkan akan menyebabkan nasabah tersebut berpindah pada bank lain yang kualitas layanan beserta perangkat-perangkat pendukungnya, seperti fasilitas *internet banking* yang sering error, mesin print tabungan yang sering ngadat, sehingga menyebabkan terjadinya banyak kejengkelan pada nasabah, hal tersebut akan mempengaruhi penjualan produk-produk serta pelayanan nasabah di kantor-kantor cabang BMT Fajar Mulia, maka dapat dibuat masalah penelitian yaitu : Bagaimana Teknik Pelayanan BMT Fajar Mulia dan Bagaimana cara meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Fajar Mulia ?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

‘Untuk mengetahui cara-cara meningkatkan Kepuasan Nasabah BMT Fajar Mulia’.

Dari tujuan tersebut diharapkan dapat diambil manfaat, yaitu:

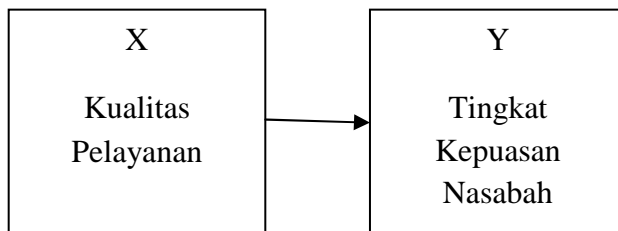
1. Bagi penulis, sebagai wahana potensial untuk mengembangkan wacana dan pemikiran dalam menetapkan teori-teori yang ada dengan keadaan yang sebenarnya.

---

<sup>1</sup> Kasmir. *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT RajaGrafindo,2002,hlm.31

2. Bagi BMT, sebagai sarana informasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, dan lebih *inovatif* dalam menciptakan produk-produk sesuai keadaan dan minat masyarakat dari berbagai kelas sosial.
3. Bagi masyarakat pada umumnya agar pandai memilah-milah lembaga keuangan yang cocok agar tidak menyebabkan penyesalan atas kualitas layanan yang telah diberikan.

#### 1.4 Kerangka Pemikiran



#### 1.5 Metode Penelitian

##### 1.5.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yakni pengamatan langsung pada obyek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dimana peneliti dapat menentukan hanya beberapa *variable* saja dari obyek yang diteliti kemudian dapat membuat instrument untuk mengukurnya.<sup>2</sup>

Penelitian kuantitatif banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.<sup>3</sup>

##### 1.5.2 Variabel Penelitian

---

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2008, hlm 17.

<sup>3</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006, hlm 12.

Dalam penelitian ini terdapat dua hubungan variable antara X (Kualitas Pelayanan) sebagai variable independen dan variable Y (Tingkat Kepuasan Nasabah) sebagai variable dependen.<sup>4</sup>

### 1.5.3 Sumber Data

Data yang dikumpulkan untuk penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau obyek penelitian. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan.<sup>5</sup>

Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada nasabah BMT Fajar Mulia Cabang Gunungpati. Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang kemudian diberikan kepada responden untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada.<sup>6</sup>

Data sekunder diperoleh dari buku-buku, jurnal-jurnal penelitian, artikel, website, BMT Fajar Mulia, majalah ilmiah yang berkaitan dengan masalah penelitian.

### 1.5.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala atau nilai tes atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu didalam suatu penelitian.<sup>7</sup>

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi.<sup>8</sup>

---

<sup>4</sup> Prof. Dr. Sugion, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: ALFABETA, Cet ke-4, 2008, hlm 11.

<sup>5</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2006, hlm 122.

<sup>6</sup> Uma Sekaran, *Reseach Methode For Business*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001, hlm 36.

<sup>7</sup> Hadari Nawawi, *Managemen SDM untuk Bisnis yang Kompetitif*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1997, hlm 141.

<sup>8</sup> Suharsimi Arikunto, *op.cit.*, hlm 131.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BMT Fajar Mulia Cabang Gunungpati, setiap unit sampel memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel atau untuk mewakili populasi.<sup>9</sup> Apabila populasinya kurang dari 100, lebih baik dijadikan sampel semua, tetapi jika jumlah populasinya besar, dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.<sup>10</sup>

### **1.5.5 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

#### **1.5.5.1 Kuesioner atau angket**

Metode angket disebut pula sebagai metode kuesioner atau dalam bahasa Inggris disebut *questionnaire* (daftar pertanyaan). Metode angket merupakan serangkaian daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden. Setelah diisi, angket dikirim kembali atau dikembalikan kepada peneliti.<sup>11</sup>

Kuesioner dalam penelitian ini diberikan kepada nasabah BMT Fajar Mulia Cabang Gunungpati, peneliti membagi angket kepada nasabah BMT Fajar Mulia untuk diisi dan dikembalikan ke penulis.

#### **1.5.5.2 Wawancara/ Interview**

Wawancara atau *interview* merupakan proses guna memperoleh keterangan untuk tujuan peneliti dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antar pewawancara dengan orang yang wawancarai.<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> Hadawi Nawawi, *op.,cit.*, hlm 154.

<sup>10</sup> Suharsimi Arikunto, *op.,cit.*, hlm 134.

<sup>11</sup> Burhan Bungin, *op.,cit.*, hlm 123.

<sup>12</sup> *Ibid.*, hlm 126

Peneliti melakukan wawancara dengan pimpinan dan karyawan BMT Fajar Mulia Cabang Gunungpati guna memperoleh informasi perkembangan BMT Fajar Mulia.

### **1.5.5.3 Observasi**

Observasi atau pengamatan merupakan kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utamanya selain panca indra lainnya. Oleh karena itu observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta dibantu dengan panca indra lainnya.<sup>13</sup>

Peneliti melakukan observasi langsung di BMT Fajar Mulia Cabang Gunungpati untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan.

### **1.5.5.4 Dokumentasi**

Metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis.<sup>14</sup> Merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumen-dokumen yang ada di perusahaan.

### **1.5.6 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis yang digunakan penulis menggunakan statistik deskriptif tujuannya untuk mencari kuatnya hubungan antara variable X (Kualitas Pelayanan) dengan variable Y (Tingkat Kepuasan Nasabah) melalui analisis korelasi dan melakukan prediksi dengan analisis regresi. Untuk dasar pengambilan keputusan penulis menggunakan dasar sebagai berikut:<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> *Ibid.*, hlm 133.

<sup>14</sup> *Ibid.*, hlm 144.

<sup>15</sup> Ir. Agung Handayanto, M. Kom, *Buku Petunjuk Praktikum Pemrograman Komputer 2(Olah Data Statistik dengan SPSS)*, Semarang:Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang 2009, hlm 63.

### **1.5.6.1 Pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikansi:**

- a. Jika  $sign < \alpha$ , maka data signifikan
- b. Jika  $sign > \alpha$ , maka data tidak signifikan

### **1.5.6.2 Dasar pengambilan keputusan berdasarkan nilai F:**

- a. Jika  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ , maka data signifikan
- b. Jika  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ , maka data tidak signifikan

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Agar memudahkan dalam pembuatan penulisan ini maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut :

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini meliputi alasan pemilihan judul, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penulisan, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan untuk menghasilkan tulisan yang baik.

### **Bab II Tentang BMT**

Meliputi profil Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah Baitul Mal wat Tamwil Fajar Mulia, sejarah berdirinya Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah BMT Fajar Mulia, visi-misi, Struktur organisasi, maupun produk-produk yang sudah di sediakan pada BMT Fajar Mulia.

### **Bab III Pembahasan dan analisis**

Dalam bab ini akan dibahas tentang pengertian dan landasan akan pelayanan yang baik secara syariah islam yang pengaruhnya pada nasabah . Meliputi tehnik pelayanan yang diberikan pada BMT Fajar Mulia, dan usaha yang dilakukan oleh

BMT Fajar Mulia atas kelayakan nasabah dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan nasabah BMT Fajar Mulia.

#### Bab IV Penutup

Merupakan bagian akhir yang berisi kesimpulan dari pembahasan yang telah dipaparkan berupa tulisan dari penelitian pada Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah Baitul Mal wat Tamwil Fajar Mulia.