

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. LATAR BELAKANG MASALAH

Perbankan syari'ah merupakan salah satu bentuk dari lembaga keuangan syari'ah, yang mana pada saat ini tumbuh dengan cepat dan menjadi bagian dari kehidupan keuangan di dunia islam. Kehadiran perbankan syari'ah di Indonesia dengan di awali berdirinya Bank Muamalat Indonesia, telah menjadi tonggak penting dalam kehidupan perbankan syari'ah di Indonesia. Bank Muamalat membuktikan mampu bertahan dalam kondisi perekonomian yang sangat parah, Fenomena ini menjadi penggugah kesadaran bahwa konsep perbankan syari'ah bukan sebuah konsep yang hanya mampu berdiri di tingkat konsep saja namun telah mampu membuktikan di tataran praktek.

Dalam sistem keuangan yang berbasis islam atau yang sering di sebut dengan keuangan syariah lebih berpihak pada ekonomi mikro sangatlah penting, hal itu di karenakan ekonomi mikro lebih membawa dampak positif kepada masyarakat. Berdirinya bank-bank Syariah maupun BMT (*Baitul Maal wat Tamwil*) di tengah tengah masyarakat yang terus mengalami perkembangan pesat dan membawa andil yang sangat baik dalam tatanan sistim keuangan yang adil. Oleh karena itu keberadaan lembaga keuangan syariah perlu mendapat dukungan dari segenap lapisan masyarakat agar lembaga keuangan syariah khususnya di Indonesia ini dapat maju dan berkembang dengan baik.

Salah satu hal yang menunjang kemajuan lembaga keuangan syariah maupun BMT adalah kualitas pelayanan, yang diberikan BMT kepada kepada konsumen (nasabah). Kualitas pelayanan yang di berikan merupakan kinerja terpenting sebagai pemberian mutu tertinggi kepada nasabah. Nasabah akan merasa puas jika system pelayanan yang di berikan oleh BMT sesuai dengan yang di harapkan oleh nasabah. Sistim pelayanan perlu di dukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika (tata karma). Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk meberikan kepuasan kepada nasabah, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi BMT.

BMT Marhamah merupakan salah satu lembaga keuangan non Bank yang sudah berdiri cukup lama. BMT Marhamah sudah memiliki banyak cabang, salah satu cabangnya berada di Purworejo. Untuk meningkatkan kemajuan BMT Marhamah cab Purworejo tentunya tidak luput dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dan sesuai standar. Dengan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai akan menumbuhkan kepuasan nasabah. Tetapi hanya saja ada beberapa pelayanan yang dilakukan pegawai BMT Marhamah Cab Purworejo yang menurut saya belum sesuai dengan standar etika pelayanan yang baik yang saya dapatkan di pembelajaran perkuliahan, seperti halnya ketika di *frontliner* seharusnya teller menyapa atau memberikan *greeting* kepada nasabah yang hendak melakukan transaksi, tetapi terkadang tidak dilakukan. Masih adanya komplainan dari nasabah perihal pengambilan setoran maupun angsuran yang lambat. Selain dari itu ketika salah seorang marketing sedang melakukan penagihan ke salah satu nasabah di lapangan, pernah terjadi perselisihan dengan nasabah BMT Marhamah tersebut.<sup>1</sup> Dan jikalau seperti itu dilakukan secara menerus akan berkemungkinan menimbulkan dampak yang tidak baik untuk BMT Marhamah Cab Pueworejo untuk kedepannya. Karena jika nasabah kecewa atau mengalami ketidakpuasan dalam pelayanannya maka akan ada kemungkinan dia menceritakan keluh kesahnya ke beberapa orang perihal pelayanan yang buruk. Dan ini dapat membuat nasabah akan beralih ke BMT atau lembaga keuangan lainnya sehingga itu dapat menjadi penyebab turunnya citra BMT Marhamah Purworejo dan ini bisa membawa dampak penghambat kemajuan BMT Marhamah cab Purworejo itu sendiri.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai **PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT MARHAMAH PURWOREJO**

---

<sup>1</sup> Wawancara nasabah BMT Marhamah Cab Purworejo tgl 28 January 2017

## **B. PERUMUSAN MASALAH**

Sesuai dengan latar belakang diatas, maka permasalahan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan pelayanan di BMT Marhamah cab Purworejo?
2. Apakah pelayanan BMT Marhamah sudah sesuai standar pelayanan yang baik?

## **C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

Tujuan yang hendak di capai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimanakah penerapan pelayanan BMT Marhamah cab Purworejo.
2. Untuk mengetahui apakah tingkat pelayanan BMT Marhamah Purworjo sudah sesuai dengan kepuasan nasabah.
3. Untuk memenuhi tugas dan melengkapi syarat guna memperoleh Ahli Madya dalam Ilmu Perbankan Syariah.

Adapun manfaat yang dapat di ambil dari penelitian adalah :

1. Bagi penulis

Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai pelayanan yang baik di secara real, tidak hanya secara teoritis ketika di bangku perkuliahan dan dapat mejadi bekal penulis, sehingga kelak penlis dapat mempraktikan ilmu yang di dapat ketika sudah terjun di dunia kerja secara langsung.

2. Bagi BMT Marhamah cab Purworejo :

Diharapkan dapat memberikan BMT Marhamah cab Purworejo masukan dalam meningkatkan pelayanan yang baik dan tepat sehingga terciptanya kepuasan nasabah.

3. Bagi UIN Walisongo Semarang

Sebagai bahan informasi mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Marhamah cab Purworejo dan sebagai tambahan referensi, khususnya bagi kalangan akademisi.

#### D. TINJAUAN PUSTAKA

Untuk mendukung menelaah yang lebih mendetail seperti yang telah di kemukakan pada latar belakang masalah, maka penulis berusaha untuk melakukan kajian awal terhadap pustaka atau karya karya yang hampir sama dengan kajian ini, adalah :

*Pertama*, Tugas akhir yang berjudul ”Strategi Peningkatan Mutu Layanan dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Bumi Artha Sampang Cilacap” karya Nisfi Fatimah Jurusan Manajemen Perbankan Syari’ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Purwokerto tahun 2016. Hasil penelitian ini adalah strategi yang digunakan dalam meningkatkan mutu layanan dengan melalui nasabah sebagai mitra bisnis, senyum sapa salam, dan cepat dalam memberikan pelayanan, serta ramah. Sedangkan strategi untuk mempertahankan loyalitas nasabah dengan melalui strategi jemput bola, silaturahmi kepada nasabah, menjenguk nasabah yang sakit, memberikan hadiah, menjaga hubungan baik dengan nasabah, dan pelayanan prima.

*Kedua*, Tugas akhir yang berjudul “Penerapan Strategi Layanan Untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan di BMT MMU Sidogiri Cabang Tumpang” karya Nandra Wulan Yulyardhani Jurusan Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Malang tahun 2014. Hasil penelitian ini adalah strategi pelayanan yang dilakukan BMT MMU dengan melakukan strategi hubungan baik, strategi pelayanan yang lebih unggul, strategi jaminan jasa, strategi penanganan keluhan yang efektif, strategi peningkatan kinerja perusahaan. Tetapi terdapat faktor yang mempengaruhi pelayanan di BMT MMU diantaranya mempunyai tenaga yang profesional, melayani nasabah dengan baik, kelengkapan dan kesiapan alat yang dipakai, kerapian dan ketelitian dalam melayani, memberikan kemudahan informasi produk kepada nasabah. Di BMT MMU ini juga terdapat faktor penghambat dalam melakukan proses pelayanan diantaranya tidak tertatanya pembagian tugas staf, terdapat kekurangan tenaga pemasar.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh kedua peneliti diatas dapat disimpulkan bahwa untuk membangun hubungan yang baik kepada nasabah diperlukan dengan adanya strategi pelayanan yang baik. Bedanya terletak pada strategi pelayanan yan diberikan oleh keduanya. Sedangkan dalam penelitian ini, penulis memberikan

cara/solusi dalam strategi melayani terhadap kepuasan nasabah berdasarkan hasil wawancara, dan pengamatan langsung di BMT .

## E. METODOLOGI PENELITIAN

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian lapangan ( *field research* ) dengan mengambil lokasi BMT Marhamah cab Purworejo untuk meneliti bagaimana kualitas sistem pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Marhamah cab Purworejo. Data yang di gunakan adalah data kualitatif, yaitu data yang tidak berhubungan dengan angka angka ( non angka) bersifat deskriptif, berupa data tertulis, wawancara, dan perilaku yang di amati.<sup>2</sup>

### 2. Lokasi Penelitian

Penelitian di lakukan di BMT Marhamah cab Purworejo, alamat Jl. Brgjend Katamso 99A Purworejo 54111. Telp. (0275) 322172

### 3. Sumber Data

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang di dapat dari sumber pertama. Data ini berupa wawancara langsung dengan pihak pihak yang terkait. Dengan data ini penulis memperoleh keterangan mengenai gambaran umum dan penjelasan mengenai kualitas sistem pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Marhamah cab Purworejo

#### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang di ambil dari sumber ke dua atau bukan dari sumber aslinya. Data sekunder adalah data yang mendukung data primer dan dapat di peroleh dari luar objek penelitian. Ini adalah segala data yang tidak berasal dari sumber data primer yang dapat memberikan dan melengkapi serta mendukung informasi terkait dengan objek penelitian baik yang berbentuk buku, karya tulis, maupun artikel artikel yang berhubungan dengan objek penelitian.

### 4. Teknik Pengumpulan Data

---

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

Untuk mendapatkan data data yang relevan dengan topik penelitian tersebut, maka di gunakan beberapa metode, seperti :

a. Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan, pencatatan secara sistematis fenomena fenomena yang di selidiki. Metode ini di lakukan dengan mengumpulkan data melalui pengamatan secara langsung selama praktek magang di lakukan di BMT Marhamah cab Purworejo. Metode observasi dilakukan penulis dengan melihat langsung situasi yang di teliti. Penulis berada langsung di tempa kejadian, seperti di kantor BMT Marhamah Cab Purworejo dan menyaksikan secara langsung sistem kerja disana. Penulis juga pernah berada di *frontliner* untuk menyaksikan teller melayani nasabah.

b. Wawancara

Pengertian wawancara itu sendiri yaitu kegiatan mencari keterangan atau pendapat melalui tanya jawab lisan dengan siapa saja yang di butuhkan. Wawancara di lakukan untuk mengungkapkan latar belakang, motif motif yang ada di sekitar masalah yang di observasi. Metode wawancara dilakukan dengan mewawancarai teller BMT Marhamah Cab Purworejo dan salah satu nasabah BMT Marhamah Cab Purworejo.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah catatan peristiwa baik berbentuk tulisan, gambar, karya karya monumental. Metode ini digunakan untuk menguatkan data data yang telah di dapatkan. Metode dokumentasi ini di gunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan kegiatan di BMT Marhamah. Data data yang diperoleh penulis yaitu berupa hasil catatan wawancara dan brosur.

## **F. SISTEMATIKA PENULISAN**

Secara garis besar, sistematika penulisan Tugas Akhir ini di bagi menjadi 5 bab yang masing masing terdiri dari :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menerangkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini akan di uraikan teori – teori yang berkaitan dengan penelitian yang penulis lakukan.

## **BAB III : GAMBARAN UMUM BMT MARHAMAH CAB PURWOREJO**

Bab ini berisi tentang sejarah pendirian, visi-misi, ruang lingkup usaha, struktur organisasi, system dan produk produk BMT Marhamah

## **BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Pembahasan dan analisis yang menguraikan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Marhamah cab Purworejo.

## **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisikan mengenai keseluruhan uraian pembahasan dan kesimpulan.