

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut UU No. 7/1992 tentang perbankan, lembaga keuangan syariah adalah semua badan yang kegiatannya bidang keuangan, melakukan penghimpunan dan penyaluran dana dan kepada masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan. Meski dalam peraturan lembaga keuangan diutamakan untuk membiayai investasi perusahaan, namun tidak berarti membatasi kegiatan pembiayaan lembaga keuangan. Dalam kenyataannya, kegiatan usaha lembaga keuangan bisa diperuntukan bagi investasi perusahaan, kegiatan konsumsi, dan kegiatan distribusi barang dan jasa. (Soemitra, 2009).

Sesuai dengan sistem keuangan yang ada, maka dalam operasionalnya lembaga keuangan dapat berbentuk lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah secara esensial berbeda dengan lembaga keuangan konvensional baik dalam tujuan, mekanisme, kekuasaan, ruang lingkup serta tanggung jawabnya. Setiap institusi dalam lembaga keuangan syariah menjadi bagian integral dari sistem keuangan syariah, lembaga keuangan syariah membantu mencapai tujuan ekonomi masyarakat Islam (Soemitra, 2009).

Lembaga keuangan syariah merupakan instrument penting dalam memperlancar jalannya pembangunan perekonomian suatu bangsa. Saat ini perbankan syariah telah memasuki persaingan global, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh bank syari'ah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat. Terwujudnya sistem perbankan syari'ah yang kompetitif, efisien, dan memenuhi prinsip kehati-hatian yang mampu mendukung sektor riil secara nyata melalui kegiatan pembiayaan berbasis bagi hasil (*share based financing*) dan transaksi riil dalam rangka keadilan, tolong menolong menuju kebaikan guna mencapai kemaslahatan masyarakat (Ali, 2008)

Sejauh ini perkembangan ekonomi syariah di Indonesia pertama yaitu bank muamalat kemudian diikuti oleh bank syariah dan lembaga keuangan lainnya. Selain lembaga keuangan bank, ada juga lembaga keuangan yang bersifat non-bank yang mengaplikasikan system perekonomian syariah, seperti pegadaain, asuransi syariah, bahkan lembaga keuangan mikro syariah juga tumbuh. Lembaga mikro tersebut sering kita sebut Baitul Maal wa Tamwil (BMT).

Baitul Mal wa Tamwil (BMT) merupakan lembaga non bank atau semacam LSM yang beroperasi seperti bank koperasi dengan pengecualian ukurannya yang kecil dan tidak mempunyai akses ke pasar uang. Baitul Mal wa Tamwil (BMT) berfungsi menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat sebagai bank atau lembaga keuangan yang lain. Baitul Mal wa Tamwil (BMT) berdiri dengan gagasan fleksibilitas dalam menjangkau masyarakat kalangan bawah yaitu lembaga ekonomi rakyat kecil karena kebanyakan dari mereka adalah pedagang kecil yang tidak bisa memanfaatkan fasilitas kredit dari bank konvensional untuk mengembangkan usaha, hal ini disebabkan prosedur bank konvensional yang sulit serta kelemahan yang dimiliki oleh pedagang kecil dan pengusaha kecil dalam hal manajemen, pemasaran dan jaminan yang merupakan faktor-faktor penting dari bank. Sebagai lembaga keuangan syariah, BMT harus berpegang teguh pada prinsip-prinsip syariah. Keimanan menjadi landasan atas keyakinan untuk mampu tumbuh dan berkembang. Hampir semua BMT yang ada memilih koperasi sebagai badan hukum, atau dipakai sebagai konsep pengorganisasiannya. (Ginting dan Sudardjat, 2017)

Loyalitas nasabah juga sangat penting dalam pemasaran produk ataupun jasa, karena khususnya dalam persaingan usaha yang semakin ketat ini. Keberadaan nasabah yang loyal akan sangat dibutuhkan oleh perusahaan, agar tetap bertahan hidup. Nasabah yang loyal adalah nasabah yang memegang sikap yang akan datang dari perusahaan, kesepakatan untuk membeli ulang barang atau jasa dan merekomendasikan produk ke yang lain (Nasri, 2017).

Banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah, salah satunya kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah perlu di perhatikan, agar suatu lembaga tetap eksis dan berkompetisi dalam dunia perbankan atau lembaga non bank yang kepuasannya terpenuhi akan menciptakan tingkat loyalitas tinggi.

Menurut parasuraman terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima oleh pengguna (*perceived service*). Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk (Alghifari, 2016). Dengan demikian, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.

Sebagaimana yang diajarkan dalam Islam, apabila ingin memberikan hasil usaha baik berupa produk maupun jasa hendaknya memberikan yang berkualitas baik, sehingga dapat memberikan manfaat bagi pemakainya. Seperti yang dijelaskan dalam Al-Quran Surat Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! infakkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan)

terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah MahaKaya, Maha Terpuji. (QS. Al-Baqarah: 267)

Factor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas produk. (Kotler & Armstrong, 2014) dalam (Muslimah & Murti, 2017) mendefinisikan kualitas produk adalah karakter yang dimiliki sebuah produk yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Nasabah yang membeli jasa perbankan untuk menyelesaikan masalah dan nasabah memberikan nilai dalam proporsi terhadap kemampuan layanan untuk melakukan hal tersebut. Nilai yang diberikan nasabah berhubungan dengan benefit atau keuntungan yang akan diterimanya. Kualitas produk perbankan didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan nasabah, meningkatkan nilai produk atau pelayanan.

Biaya pendidikan adalah salah satu biaya pokok yang harus menjadi tanggung jawab utama orang tua. Mungkin bagi Anda yang tidak memiliki banyak anak tidak terlalu sulit namun bagaimana dengan orang tua yang memiliki lebih dari dua anak. Bisa jadi masalah ketika anak pertama perlu banyak biaya untuk masuk kuliah, kemudian anak kedua butuh biaya untuk mendaftar di SMA, sementara anak ketiga juga butuh biaya tambahan untuk buku serta peralatan sekolah saat kenaikan kelas di SD, anak ke empat walaupun masih di PAUD tapi tetap saja justru biaya PAUD jauh lebih besar. Bisa pusing tujuh keliling dibuatnya. Oleh karena itu penting untuk memikirkan bagaimana caranya menyediakan dana yang cukup pada saat dibutuhkan untuk biaya pendidikan anak (<https://koinworks.com>).

BMT Husnul Aulia mempunyai banyak produk simpanan dan produk pembiayaan. Produk Simpanan Tabungan Masa Depan Anakku adalah sebuah produk inovatif dari BMT Husnul Aulia. Simpanan Tabungan Masa Depan Anakku merupakan simpanan yang diperuntukkan bagi perseorangan guna persiapan dana jangka panjang seperti misalnya untuk keperluan pendidikan, keperluan masa depan yang sedang direncanakan. Simpanan Tamanku menggunakan prinsip tabungan

berjangka karena simpanan dan penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu sesuai kesepakatan pihak BMT dan anggotanya.

Tabel 1.1
Perkembangan Simpanan Tamanku

Tahun	Jumlah
2017	Rp1.203.477.680,00
2018	Rp1.529.759.133,00
2019	Rp1.939.259.173,83
2020	Rp.2.251.149.951,80
2021	Rp3.291.195.032,50

Sumber: BMT Husnul Aulia

Tabel diatas menggambarkan perkembangan simpanan Tamanku dimana produk simpanan Tamanku setiap tahun mengalami peningkatan jumlah dana yang terhimpun. Sasaran program simpanan Tamanku yaitu para ibu rumah tangga, Majelis Taklim yang biasa ikut arisan juga sekolah sekolah dari TK, SD, SMP maupun SMA di samping sasaran para orang tua BMT Husnul Aulia kali ini sudah mulai ekspansi ke kalangan milenial yang sudah berpenghasilan yang berkeinginan untuk membangun Obsesi masa depannya.

Menyiapkan kehidupan layak atau masa depan anak merupakan pekerjaan rumah besar yang ditunaikan oleh setiap orang tua. Bicara perihal masa depan anak, tidak bisa lepas dari akses pendidikan yang berkualitas bagi mereka. Acapkali, untuk mendapatkan pendidikan yang berkualitas baik, orang tua harus menyiapkan biaya yang tidak sedikit. Belum lagi, biaya pendidikan setiap tahunnya mengalami kenaikan. Kendati begitu, dengan perencanaan yang matang sejak dini, akses pendidikan anak untuk mewujudkan masa depan yang lebih cerah bukan lagi sekadar isapan jempol. Apabila, memang sekolah favorit menjadi dambaan, menyiapkan dana pendidikan dengan investasi bisa menjadi salah satu solusi.

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti sejauh mana produk simpanan Tamanku dan pelayanan pegawai memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan anggota. Karena kepuasan anggota salah satunya ditentukan oleh produk simpanan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT yang dikehendaki oleh anggota.

Sehingga penelitian ini penulis berusaha untuk memberikan gambaran tentang karakteristik Produk Simpanan Tabungan Masa Depan Anakku (Tamanku), Cara pelayanan, dan kepuasan produk. Dengan demikian, penulis mengambil judul **“PENGARUH PRODUK SIMPANAN TABUNGAN MASA DEPAN ANAKKU (TAMANKU) DAN PELAYANAN PENGELOLA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI BMT HUSNUL AULIA”**. Dalam hal ini, peneliti mengambil objek penelitiannya yaitu pada BMT Husnul Aulia Ciledug dengan berbagai pertimbangan alasan sebagai berikut:

1. BMT ialah salah satu perwujudan dan sistem keuangan syariah. Lembaga keuangan ini bisa disebut sebagai lembaga keuangan mikro karena melayani masyarakat menengah kebawah yang tidak mampu berhubungan dengan lembaga perbankan, oleh karena itu keberadaan BMT dapat dipandang dua fungsi yaitu sebagai media penyalur pendayagunaan harta seperti zakat, infaq dan sadaqah serta sebagai institusi yang bergerak dibidang investasi yang bersikap produktif.
2. Lembaga keuangan syariah (LKS) semacam BMT ini sangat diperlukan sekali untuk menjangkau para pengusaha mikro dan kecil diseluruh Indonesia yang belum dilayani oleh perbankan. Kehadiran BMT juga dapat mengurangi jerat rentenir yang selama ini menjadi bagian hidup pengusaha kecil.
3. Letak BMT Husnul Aulia Ciledug sangatlah strategis karena letaknya dekat dengan pasar, yaitu pasar Ciledug dan pasar Pabuaran sebagai tempat transaksi ekonomi sehari-hari.

B. Fokus Kajian

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan dapat dididentifikasi sebagai berikut:

a. Wilayah Kajian

Wilayah Kajian penelitian dalam proposal ini adalah produk-produk perbankan khususnya produk-produk perbankan syariah.

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini dengan menggunakan penelitian deskriptif dan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui data-data tentang pengaruh produk simpanan Tamanku dan pelayanan terhadap kepuasan anggota di BMT Husnul Aulia.

c. Jenis Masalah

Jenis masalah dalam proposal ini adalah tentang kepuasan anggota terhadap produk dan pelayanan yang ada di BMT Husnul Aulia.

2. Batasan Masalah

Agar tidak terlalu melebar dari permasalahan penelitian, penulis akan membatasinya sebagai berikut:

a. Pelayanan pada BMT Husnul Aulia.

b. Pengaruh simpanan Tamanku dan pelayanan terhadap kepuasan anggota di BMT Husnul Aulia.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Produk Simpanan Tamanku Berpengaruh Terhadap Kepuasan Anggota Di BMT Husnul Aulia?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Pengelola Berpengaruh Terhadap Kepuasan Anggota Di BMT Husnul Aulia?
3. Apakah Produk Simpanan Tamanku dan Pelayanan Pengelola Berpengaruh Terhadap Kepuasan Anggota Di BMT Husnul Aulia?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk Mengetahui apakah produk Simpanan Tamanku berpengaruh terhadap kepuasan anggota di BMT Husnul Aulia.
2. Untuk Mengetahui apakah kualitas Pelayanan Pengelola berpengaruh terhadap kepuasan anggota di BMT Husnul Aulia.
3. Untuk mengetahui apakah produk simpanan Tamanku dan Pelayanan Pengelola berpengaruh terhadap kepuasan anggota BMT Husnul Aulia.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis
 - a. Agar lebih memahami wawasan yang di peroleh dibangku kuliah dan untuk bisa di terapkan di bangku kerja.
 - b. Menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman selaku generasi yang dididik untuk siap terjun langsung dimasyarakat khususnya dilingkungan kerja.
 - c. Memperdalam dan meningkatkan kreativitas dan keterampilan diri dalam lingkungan yang sesuai dengan disiplin ilmu yang di milikinya.

2. Bagi BMT Husnul Aulia

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, masukan dan referensi pngurus BMT sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja pengelolaan perusahaan yang dikelolanya dimasa yang akan datang sehingga dapat meningkatkan pelayanan dan produknya.

3. Bagi IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Dapat di gunakan untuk menambah wawasan pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai bahan sekaligus masukan bagi pihak lain yang membutuhkan informasi dan mempelajari hal-hal yang berkaitan dengan masalah yang sama.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian merupakan suatu uraian dari susunan penelitian secara sistematis dalam beberapa bab sehingga pembaca dapat

memahami isi dari penelitian. Adapun sistematika penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada Bab I diuraikan secara garis besar permasalahan penelitian yang meliputi latar belakang masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: KAJIAN TEORI

Bab II berisi landasan teori yang dimulai dengan kajian teori yang menjelaskan teori. Setelah kajian teori kemudian dilanjutkan dengan penjelasan mengenai penelitian yang relevan, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab III sebagai gambaran proses penelitian di lapangan disesuaikan dengan teori atau konsep-konsep relevan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Dimana metodologi yang dimaksud meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, sasaran, lokasi, dan waktu penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik analisis data.

BAB VI: PEMBAHASAN DAN ANALISIS

Hasil yang diperoleh dari lapangan melalui metodologi akan dideskripsikan dan dianalisis dalam bab IV yang menguraikan deskripsi objek penelitian, hasil penelitian dan analisis data.

BAB V: PENUTUP

Bagian terakhir dari isi penelitian ini adalah bab V penutup, yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan uraian jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah, setelah melalui analisis pada bab sebelumnya. Sementara itu, sub bab saran berisi rekomendasi dari peneliti mengenai permasalahan yang diteliti sesuai hasil kesimpulan yang diperoleh.