

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan syariah mempunyai karakteristik umum dan landasan dasar operasional secara keseluruhan pada bagi hasil (*profit sharing*) atau prinsipnya berdasarkan kaidah *al-mudharabah*. Hal ini yang menjadi ciri dan membedakan dengan lembaga keuangan konvensional. Dalam aplikasinya, konsep penyertaan modal menjadi pembeda antara keduanya, lembaga keuangan syariah tidak menggunakan bunga untuk menutup biaya operasional dan mendapatkan keuntungan dari jasa keuangan (Widyaningrum, 2002).

Produk lembaga keuangan syariah tidak berbeda dengan lembaga keuangan konvensional, yaitu bertumpu pada penyediaan jasa simpanan dan pinjaman (pembiayaan). Ada banyak produk penghimpunan dan penyaluran dana yang secara teknis dapat dikembangkan sebuah lembaga keuangan syariah. Hal ini dimungkinkan karena sistem syariah memberi ruang yang cukup, namun dalam prakteknya sebagian besar lembaga keuangan syariah masih membatasi dengan beberapa produk saja yang dianggap aman dan *profitable* (Yamit, 2005).

Lembaga keuangan syariah terdiri dari lembaga bank dan lembaga non bank, kedua lembaga ini dalam operasionalnya sama-sama menggunakan syariat islam. Namun, produk dan manajemen lembaga keuangan non bank syariah sedikit berbeda dengan lembaga keuangan bank syariah. Lembaga keuangan non bank antara lain yaitu Asuransi Takaful (AT), *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT), Unit Simpan Pinjam Syariah (UPS), dan Koperasi Syariah. (Muhammad, 2008)

Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) merupakan badan usaha mandiri terpadu yang berisi kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil ke bawah dengan tujuan agar mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. Berdirinya lembaga keuangan syariah

sejenis *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) di Indonesia merupakan jawaban terhadap tuntutan dan kebutuhan kalangan umat Islam akan adanya lembaga keuangan yang menggunakan prinsip-prinsip syariah dan bebas dari unsur riba yang diasumsikan haram. (Soemitra, 2003)

Pada perbankan syariah terdapat beberapa bentuk akad pembiayaan yang salah satunya yaitu akad *murabahah*, akad *murabahah* ini adalah akad jual beli dimana transaksi penjualan barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan atau margin yang disepakati oleh penjual dan pembeli. Pembayaran atas akad jual beli dapat dilakukan secara tunai maupun kredit. Hal yang membedakan dengan jual beli lainnya adalah penjual harus memberitahukan kepada pembeli harga barang pokok yang dijualnya serta jumlah keuntungan yang diperolehnya. (Wasilah, 2008)

Dalam upaya menghimpun dana produk dengan prinsip bagi hasil *mudharabah* lebih diminati dengan pertimbangan tidak terlalu beresiko, mengingat kapasitasnya sebagai *mudharib*, serta relatif lebih mudah dalam penerapannya. Sedangkan dalam upaya menyalurkannya kembali dalam bentuk pemberian pembiayaan pada nasabah, produk *Murabahah* lebih dikedepankan dengan alasan produk tersebut mampu memberikan jaminan perolehan keuntungan yang memadai berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak pada saat perjanjian dilakukan.

Kesadaran terhadap pentingnya perbaikan produk *Murabahah* dan memberikan informasi yang jelas serta dapat memenuhi keinginan konsumen atau nasabah merupakan hal yang sangat penting dalam memasarkan produk-produk lembaga keuangan syariah khususnya *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT) merupakan salah satu perwujudan dari sistem keuangan syariah. Lembaga ini dikategorikan sebagai lembaga keuangan mikro, karena umumnya melayani masyarakat kecil yang tidak mampu berhubungan dengan lembaga perbankan. Sehingga para nasabah merasa mendapatkan kepercayaan dari BMT Gunungjati dalam produk pembiayaan *Murabahah*. Kebutuhan akan modal membuat pembiayaan ini cukup diminati. BMT Gunungjati sendiri memiliki produk yang ditawarkan kepada nasabah untuk pembiayaan, yaitu *Murabahah* (jual beli) yang mana pembiayaan *Murabahah* ini diperuntukkan bagi nasabah

produktif dengan pemberian pembiayaan dari mulai Rp.1.000.000 sampai Rp. 100.000.000 dengan jangka waktu maksimal 3 tahun. (Antonio, 2001).

Kebanyakan nasabah BMT Gunungjati lebih memilih pembiayaan *Murabahah* dibandingkan *Mudharabah*. Setiap nasabah tentunya memiliki alasan tersendiri dalam memutuskan pengajuan pembiayaan *Murabahah* ini. Pembiayaan *Murabahah* merupakan salah satu produk penyaluran dana yang cukup diminati di BMT ini. Karakteristik pembiayaan *Murabahah* yang *profitable* mudah dalam penerapan dan dengan risiko yang ringan untuk diperhitungkan. BMT Gunungjati juga memperhatikan perusahaan yang memiliki kualitas produk yang sangat inovatif. Maka dari itu kualitas produk yang baik akan menciptakan kesesuaian dengan tujuan dan kebutuhan nasabahnya (Karim, 2008).

Kepuasan nasabah atau pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas pelayanan dan kualitas produk. Sisi positif dari harapan (*expectation*) seseorang menunjukkan rasa percaya adanya suatu (produk jasa) yang secara ekonomis dapat memberikan keberhasilan, komponen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan seseorang dapat mendorong tumbuhnya dorongan untuk memenuhi kesenjangan antara keinginan yang ideal dengan yang aktual diterima, yang secara subyektif berhubungan dengan penilaian perasaan puas dan tidak puas (Hasan, 2012)

Kualitas produk merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Nasabah membeli jasa dan untuk memenuhi kebutuhannya. Nilai yang diberikan nasabah berhubungan dengan *benefit* atau keuntungan yang diterimanya. Kualitas produk didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan pelanggan. Dengan adanya kualitas produk yang baik maka akan mempengaruhi kepuasan konsumen atau nasabah. (Sigit, 2017)

Hubungan kualitas pelayanan dan kualitas produk dengan kepuasan nasabah dalam pembiayaan *Murabahah*, semakin baik tingkat kualitas pelayanan dan kualitas produk di suatu perusahaan jasa, tidak menutup kemungkinan semakin tinggi pula calon nasabah terhadap suatu pembiayaan *Murabahah*. (Sianipar, 2008)

Berdasarkan hasil penelitian terhadulu, mengindikasi adanya *research gap* dari kualitas pelayanan dan kualitas produk yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1

***Research Gap* Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah	1. M. Ainun 2. Atwal Arifin 3. Iis Maryani 4. Yayan Fauzi
	Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah	1. Yohana 2. Cahya Palupi 3. Sabat Simanjuntak

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai jurnal

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang telah diteliti oleh M. Ainun, Atwal, Iis, Yayan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertentangan dengan hasil yang dilakukan oleh Yohana, Cahya dan Sabat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 1.2

***Research Gap* Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah	Terdapat pengaruh positif antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah	1. Gerado 2. Iis Maryani 3. Yayan Fauzi 4. Dessi Natalia
	Tidak terdapat pengaruh	1. Husnul Khotimah

	antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah	2. Atwal Arifin
--	--	-----------------

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai jurnal

Kualitas produk terhadap kepuasan nasabah yang telah diteliti oleh Gerardo, Iis Maryani, Yayan Fauzi dan Dessi Natalia menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertentangan dengan hasil yang dilakukan oleh Husnul Khotimah dan Atwal Arifin menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 1.3
Research Gap Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah	Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah	1. Eliza Firiah 2. Nur S Buchori 3. Yayan Fauzi 4. Sukron
	Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah	1. Evi Natalia 2. Rahayu

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai Jurnal

Kualitas Pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah yang telah diteliti oleh Eliza Firiah, Nur S Buchori, Yayan Fauzi dan Sukron menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Evi Natalia dan Rahayu menunjukkan bahwa

hasil kualitas pelayanan dan kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kriteria untuk menjaga pelayanan dan produk perbankan dimulai dari standarisasi SDM dengan kriteria yang cakap dan unggul dalam berkomunikasi, jujur dan profesional, tanggung jawab, responsive, komunikatif, keamanan, pemahaman dan keramahan (Mahfoedz, 2005)

Pada kenyataannya nasabah belum memperoleh kepuasan sesuai yang diharapkan hal ini ditunjukkan hasil wawancara dengan bapak Hafidz Ismail yaitu salah satu nasabah BMT Gunungjati, bapak Hafidz Ismail mengatakan bahwa cara pembukaan rekening tidak jelas dan sulit dipahami pada saat penyampaian inilah yang menyebabkan beliau merasa pelayanan yang diberikan kurang puas. Selanjutnya hasil wawancara dengan nasabah yang kedua bernama ibu Danisa yang mengatakan bahwa masih ada beberapa hal yang kurang berkenan dihati nasabah seperti teller masih kaku, penjelasannya terlalu cepat saat menangani keluhan nasabah. Hasil wawancara yang ketiga nasabah yang bernama ibu Marniah, mengeluh bahwa dalam hal transaksi PPOB pelayanan nya kurang cepat.

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa hal yang paling penting dalam teori yaitu jika kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan sangat baik dan unggul atau berkualitas maka nasabah akan puas.

Hal ini menimbulkan pertanyaan sejauh mana respon masyarakat, terhadap lembaga keuangan syariah pada umumnya dan BMT Gunungjati pada khususnya. Kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam pembiayaan *Murabahah*. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus BMT Gunungjati Cabang Kalisapu)”**

B. Perumusan Masalah

a. Identifikasi Masalah

Dengan memperhatikan permasalahan dari latar belakang masalah yang sudah dijelaskan, maka dengan itu penulis memberikan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada BMT Gunungjati dalam pembiayaan murabahah sudah bagus. Namun, masih terdapat beberapa nasabah yang belum merasa puas dalam pembiayaan murabahah.
2. Kualitas produk pada BMT Gunungjati dalam pembiayaan murabahah sudah bagus. Namun, masih terdapat beberapa nasabah yang belum merasa puas dalam pembiayaan murabahah.
3. Di dalam mewujudkan kepuasan nasabah (*customer satisfaction*), perusahaan harus memperhatikan para nasabah, diantaranya dengan cara memberikan pelayanan prima, menyediakan produk yang kompetitif, dan fasilitas kenyamanan lainnya.

b. Batasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan yang akan dibahas, maka dalam penelitian ini peneliti membatasi ruang lingkupnya agar peneliti lebih terarah, terfokus dan tidak menyimpang dari sasaran pokok penelitian. Serta dapat mempermudah proses analisa itu sendiri. Oleh karena itu, peneliti membatasi pembahasan atas permasalahan yang akan dikaji, antara lain:

1. Tempat penelitian dilakukan di BMT Gunungjati Cabang Kalisapu.
2. Penelitian ini berfokus pada BMT Gunungjati Cabang Kalisapu.
3. Variabel independen yang akan diukur dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel, variabel independen dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Kualitas Produk (X2), sedangkan variabel dependennya yaitu Kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan Murabahah (Y).

c. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah dan batasan masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam pembiayaan murabahah di BMT Gunungjati Cabang Kalisapu.
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam pembiayaan murabahah di BMT Gunungjati Cabang Kalisapu.
3. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam pembiayaan murabahah di BMT Gunungjati Cabang Kalisapu.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

- a. Mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam pembiayaan murabahah di BMT Gunungjati Cabang Kalisapu.
- b. Mengetahui kualitas produk terhadap kepuasan nasabah dalam pembiayaan murabahah di BMT Gunungjati Cabang Kalisapu.
- c. Mengetahui kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah dalam pembiayaan murabahah di BMT Gunungjati Cabang Kalisapu.

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah diharapkan dapat membawa manfaat sebagai sarana pembelajaran dan dapat menambah wawasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Pembiayaan *Murabahah* pada BMT Gunungjati Cabang Kalisapu.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Pihak Lembaga Keuangan

Penelitian ini akan dapat memberikan manfaat bagi praktisi lembaga keuangan dalam mengambil kebijakan tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Gunungjati Cabang Kalisapu.

2) Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat memberikan pengetahuan serta pengalaman langsung mengenai pengaruh kualitas produk pembiayaan *murabahah* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Gunungjati Cabang Kalisapu.

D. Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini perlu adanya sistematika penulisan, dengan tujuan untuk mempermudah pembaca dalam memahami substansi serta gambaran secara garis besar mengenai hasil penelitian ini. Maka secara umum akan dipaparkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN: Dalam bab ini menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA: Dalam bab ini menguraikan tentang Penelitian Terdahulu, Kerangka Pemikiran, Hipotesis Penelitian dan Landasan Teori yang meliputi teori-teori mengenai konsep atau variabel-variabel yang relevan dalam penelitian yang digunakan untuk menganalisis masalah yang akan dibahas dalam tugas akhir ini, serta sebagai kerangka acuan dalam penulisan Bab IV mengenai Hasil Penelitian dan Pembahasan.

BAB III METODE PENELITIAN: Dalam bab ini menguraikan tentang gambaran proses penelitian dilapangan, disesuaikan dengan teori atau konsep-konsep relevan yang diuraikan pada bab sebelumnya. Dimana metodologi yang digunakan dalam penelitian meliputi Sasaran, Tempat dan Waktu Penelitian, Pendekatan dan Jenis Penelitian, Definisi Operasional Variabel,

Populasi dan Sampel, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN: Dalam bab ini menguraikan tentang Kondisi Objektif Penelitian, Hasil Penelitian, dan Pembahasan Penelitian

BAB V PENUTUP: Dalam bab ini menguraikan tentang Kesimpulan dan Saran. Kesimpulan merupakan uraian jawaban atas pertanyaan-pertanyaan (Abi, 2016) 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.

