

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank hakikatnya adalah lembaga intermediasi antara pengusaha dengan investor. Kerjasama bisnis dalam menghimpun (*funding*) dan menyalurkan (*lending*) yang diharapkan akan terjadi perputaran roda perekonomian upaya mensejahterakan kehidupan masyarakat. (M.Syafi'i Antinio, 2001 : 165)

Pengalaman pahit bangsa akibat krisis moneter beberapa tahun silam memberikan dampak yang sangat besar, diantaranya yaitu turunnya kepercayaan masyarakat terhadap perbankan, selain implikasi lainnya seperti meningkatnya angka kemiskinan, pengangguran dan masalah sosial.

Terbitnya UU No. 10 Thn 1998 yang merevisi UU sebelumnya, secara tegas melegitimasi eksistensi perbankan syari'ah secara yuridis, walau pada awal berdirinya bank syariah menemui banyak kendala yang pelik berkaitan dengan belum adanya perangkat hukum yang spesifik mengatur dan melegitimasi eksistensi bank syari'ah, sebagaimana yang tercermin dalam undang-undang sebelumnya. Undang – undang tersebut akhirnya menjadi pilar bagi kelangsungan perbankan syari'ah juga menjadi legalitas untuk dapat berkiprah secara bebas dalam usaha perbankan dengan sistem syari'ah (Makalah Seminar Ekonomi Islam : 2004)

Kondisi objektif masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam menjadi faktor utama berkembang pesatnya perbankan syari'ah, dengan sistem bagi hasil (*profit sharing*) yang menjadi alternatif dari sistem konvensional yang berbasis bunga. Hal ini

diperkuat dengan fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) tentang haramnya bunga bank, yang setidaknya akan membuka *market share* perbankan syari'ah ditengah persaingan perbankan dewasa ini.

Kita tahu mayoritas masyarakat Indonesia adalah bergerak dalam usaha kecil, dan itu merupakan tolak punggung sebagian besar masyarakat Indonesia, oleh sebabnya harus terus dikembangkan karena disitulah roda perekonomian rakyat bisa berputar untuk dapat menghidupi sebagian besar masyarakat Indonesia yang notabane-nya adalah masyarakat ekonomi lemah.

Dengan ditetapkannya sistem perbankan syari'ah sebagai bagian dari perbankan nasional, semakin membuka ruang gerak untuk dapat berperan dalam menegakan sendi-sendi perekonomian berbasis Islam yang selama ini dicemari oleh sistem kapitalis konvensional, dengan cara menerapkan sistem-sistem syari'ah terutama dalam dunia perbankan nasional.

Bank Muamalat Indonesia (BMI) merupakan bank Islam pertama yang berdiri, ia juga yang memprakarsai berdirinya Bank Perkeriditan Rakyat Syari'ah (BPRS), namun dalam operasionalnya dirasakan belum mencukupi untuk menjangkau masyarakat tingkat bawah, maka dibangunlah lembaga-lembaga yang dapat mengakomodasi kebutuhan keuangan masyarakat dalam skala mikro dalam bentuk *Bait Maal Wa Tamwil (BMT)*.

BMT sebagai mitra bisnis masyarakat dalam skala regional telah banyak memberikan kontribusi dalam membangun dan mengembangkan perekonomian masyarakat khususnya kalangan masyarakat bawah. Namun kendala yang dihadapi adalah masih banyaknya masyarakat yang belum memahami tentang sistem operasional

BMT sehingga dapat menghambat pertumbuhan dan perkembangan BMT, hal ini tentunya akan merimplikasi terhadap tingkat profitabilitas perusahaan itu sendiri.

BMT sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, hal yang paling utama adalah kepuasan (*utilitas*) bagi nasabah baik dari segi produk maupun pelayanan agar konsumen tetap bertahan ditengah persaingan. Logikanya semakin banyak nasabah maka semakin banyak pula modal yang didapat dan memungkinkan pula untuk mendapatkan profit, dan akan berimplikasi terhadap tingkat bagi hasil. Hal ini jelas akan memberikan tingkat kepuasan tersendiri kepada nasabah selain dari pelayanan yang dirasakan di BMT tersebut.

Pribahasa yang menyatakan “konsumen adalah raja” tentunya harus dijadikan patokan utama dan menjadi tolak ukur dari tingkat kepuasan nasabah terhadap jasa pelayanan yang dirasakan. Terlebih ditengah meningkatnya kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan nilai lebih pada setiap produk maupun pelayanan yang diterima.

Pada dasarnya kualitas pelayanan jasa bukan ditentukan oleh produsen akan tetapi oleh nasabah itu sendiri sebagai orang yang berhak untuk memberikan penilaian terhadap kualitas dari produk yang ditawarkan, hal ini menjadi sangat urgen mengingat produk yang ditawarkan adalah produk jasa. Semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah semakin tinggi pula kridebilas, kualitas serta profitabilitas perusahaan tersebut.

Maka atas dasar uraian di atas penulis tertarik untuk melakuakan penelitian dengan aspek-aspek kepuasan nasabah yang dirasakan akibat dari aspek bagi hasil yang diterapkan oleh BMT. Selanjutnya hasil penelitian ini penulis tuangkan dalam skripsi yang berjudul : “PENGARUH SISTEM BAGI HASIL TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH”

## B. Rumusan Masalah

### 1. Identifikasi Masalah

Dalam identifikasi masalah, penelitian dibagi menjadi tiga bagian :

#### a. Wilayah Kajian

Wilayah kajian dalam skripsi ini adalah masuk dalam wilayah kajian Ekonomi Syari'ah.

#### b. Pendekatan penelitian

Dalam pendekatan penelitian, pendekatan penelitian yang penulis gunakan adalah pendekatan empirik.

#### c. Jenis Masalah

Adapun jenis masalah dalam skripsi ini adalah ketidakjelasan tentang seberapa besar pengaruh sistem bagi hasil terhadap tingkat kepuasan nasabah terhadap di BMT Al Falah Sumber Cirebon.

### 2. Pembatasan Masalah

Pembatasan dalam skripsi ini yaitu sejauhmana pengaruh sistem bagi hasil terhadap tingkat kepuasan nasabah di BMT Al Falah Sumber Cirebon.

### 3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis mencoba untuk merumuskan permasalahan, yaitu sebagai berikut :

- a. Bagaimana gambaran sistem bagi hasil di BMT Al Falah Sumber Cirebon ?
- b. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan nasabah di BMT Al Falah Sumber Cirebon ?

- c. Bagaimana hubungan sistem bagi hasil terhadap tingkat kepuasan nasabah di BMT Al Falah Sumber Cirebon ?

## **B. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Penelitian dalam skripsi ini bertujuan untuk :
  - a. Untuk mengetahui gambaran sistem bagi hasil di BMT Al Falah Sumber Cirebon.
  - b. Untuk mengetahui gambaran kepuasan nasabah di BMT Al Falah Sumber Cirebon.
  - c. Untuk mengetahui pengaruh sistem bagi hasil terhadap tingkat kepuasan nasabah di BMT Al Falah Sumber Cirebon.
2. Kegunaan Penelitian
  - a. Bagi Penulis, untuk menambah pengetahuan dibidang ekonomi syari'ah
  - b. Bagi BMT, diharapkan dapat dijadikan sebagai pemicu untuk terus mengembangkan tingkat profitabilitas guna meningkatkan kepuasan nasabah

## **C. Kerangka Pemikiran**

Dalam Islam riba (*Bunga*) yang diterapkan bank konvensional dipandang sebagai perkara mu'amalah duniawi yang diharamkan agama. Manakala perbuatan itu dipandang munkar tidak lain dikarenakan akan berimplikasi kepada kemudharatan dan keburukan. Sedang pelaku riba merupakan manifestasi dari mentalitas yang egois, individualis, kapitalis, rakus dan menghambakan diri kepada harta.

Hikmah diharamkannya riba diantaranya adalah dapat merusak mental seseorang dari segi moral, terjadinya jurang pemisah yang dalam antara si kaya dan si

miskin, juga dapat melumpuhkan semangat kerja. Jelas ini bertentangan dengan norma-norma Islam. ( Hamzah Ya'qub 1999 : 156)

→ Berbeda dengan sistem bagi hasil yang diterapkan pada bank syari'ah, seseorang yang menginvestasikan hartanya baik dengan prinsip *Mudharabah* atau *Musyarakah*. Ia juga turut serta dalam menanggung resiko dari investasi yang ia lakukan. Artinya tidak ada pihak yang merasa dirugikan, ketika mendapatkan keuntungan, akan dibagi sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, begitu juga sebaliknya jika merugi maka kerugian akan ditanggung bersama sama, karena pada prinsipnya Islam menghalalkan pengambilan keuntungan dari investasi yang dilakukan.

Sistem bagi hasil merupakan pengejawantahan dari salah satu prinsip Islam yaitu *Atta'awun (tolong-menolong)*, saling membantu dan kerjasama dalam kebaikan dan ketaqwaan.

BMT dalam hal ini sangat berperan dalam meningkatkan perekonomian masyarakat khususnya bagi para pengusaha kecil dan menengah. Peran serta BMT memberikan kontribusi besar dalam dinamika perekonomian masyarakat. Hal ini terbukti dengan tetap eksisnya BMT sebagai mitra bisnis masyarakat dalam membangun paradigma ekonomi yang islami.

BMT juga merupakan lembaga intermediasi antara penabung dengan investor, komitmen kerjasama bisnis untuk membangun usaha bersama dengan prinsip yang islami. BMT juga merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Faktor kepuasan nasabah merupakan kunci dari keberhasilan sebuah perusahaan dengan barometer nilai kepuasan itu sendiri.

Philip Kotler dalam bukunya “Managemen Pemasaran” mendefinisikan kepuasan dengan persaan senang/kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesan terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. (Philip Kotler 2002 : 42).

Jelas bahwa sebuah perusahaan jasa sangat bergantung kepada kepuasan para nasabahnya. Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang selalu ingin memuaskan nasabahnya hingga mencapai tingkat kepuasan total (*total customer statisfaction*). Adapun untuk mencapai semua itu tentunya ada proses yang harus dilalui diantaranya dengan menggunakan metode sebagai berikut :

1. Sistem keluhan dan saran, yaitu nasabah dapat menyampaikan keluhan atau saran yang mereka rasakan baik sistem, produk maupun jasa pelayanan.
2. Survey kepuasan nasabah, yaitu dengan melakukan survey secara berkala dengan menanyakan/meminta pendapat nasabah terhadap berbagai aspek yang berkaitan dengan perusahaan.
3. Belanja siluman, yaitu dengan membayar orang untuk bertindak sebagai pembeli potensial guna melaporkan hasil temuan mereka tentang kekuatan/kelemahan yang mereka alami ketika membeli produk sendiri dan pesaing.
4. Analisis pelanggan yang hilang, yaitu dengan mempelajari sebab atau alasan kenapa mereka beralih haluan.

Dan untuk mencapai semua itu diperlukan strategi, yaitu dengan memaksimalkan control internal. Dengan cara memantapkan para stakeholders -- pelanggan, karyawan, distributor-- perusahaan, karena tanpa mereka perusahaan tidak

akan menghasilkan apa-apa. Juga dengan memperbaiki proses bisnis inti, mengatur sumber daya dan organisasi. Hal ini dilakukan dikarenakan strategi terus berkembang dengan berbagai corak dan pola, jelas akan mempertajam persaingan dalam perusahaan jasa. Oleh karenanya diperlukan elastisitas strategi dan akurasi informasi serta didukung dengan manajemen yang handal untuk mencapai tingkat kepuasan nasabah yang paling tinggi (*high total customer satisfaction*).

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang diajukan peneliti yang dijabarkan dari landasan teori atau tujuan pustaka yang masih harus diuji kebenarannya atau dugaan mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu sering dituntut untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Hipotesis dirumuskan sebagai berikut :

“ Sistem bagi hasil mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.”

“Sistem bagi hasil sangat mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah”

Adapun hipotesisnya adalah :

Ho : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sistem bagi hasil (variable X) terhadap kepuasan nasabah ( Variabel Y).

Hi : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sistem bagi hasil (variable X) terhadap kepuasan nasabah ( Variabel Y).



Dan untuk kriteria pengujian hipotesis yakni  $H_0$  diterima bila harga  $\rho$  (*rho*) hitung lebih kecil dari  $\rho$  (*rho*) tabel. (Sugiyono 2000 : 215)

## **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika dalam penulisan ini terdiri atas :

1. Bab I yaitu Pendahuluan. Dalam bab pertama dijelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika pembahasan
2. Bab II Landasan Teori. Dalam bab ini diuraikan mengenai pengertian sistem bagi hasil, jenis, manfaat dari sistem tersebut
3. Bab III. Metode Penelitian, Jenis data, Populasi dan sampel, Teknik Pengumpulan data dan Teknik analisa data.
4. Bab IV Gambaran Umum BMT Bab ini menguraikan tentang sejarah singkat BMT, Struktur Organisasi, Gambaran sistem Bagi Hasil, Gambaran kepuasan nasabah dan Pembahasan Pengaruh Sistem Bagi Hasil Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BMT Al Falah Sumber Cirebon. Bab ini membahas tentang pengaruh pembiayaan dengan sistem bagi hasil terhadap tingkat kepuasan nasabah
5. Bab V Kesimpulan Dan Saran. Bab ini merupakan kesimpulan dari seluruh penelitian disertai saran-saran.