BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Secara umum lembaga keuangan dapat di kelompokkan dalam 2 bentuk yaitu bank dan bukan bank, dimana perbedaan utama antara kedua lembaga tersebut adalah pada penghimpunan dana. Dalam penghimpunan dana secara tegas disebutkan bahwa bank dapat menghimpun dana baik secara langsung maupun tidak langsung dari masyarakat sedangkan lembaga keuangan bukan bank hanya dapat menghimpun dana secara tidak langsung dari masyarakat. Sedangkan dalam hal penyaluran dana, tidak memberikan perbedaan secara tegas, Bank dapat menyalurkan dana untuk tujuan modal kerja, untuk tujuan investasi. Hal ini tidak berarti bahwa lembaga keuangan bukan bank tidak diperbolehkan menyalurkan dana untuk tujuan modal kerja dan konsumsi.

Lembaga keuangan baik itu bank maupun lembaga keuangan bukan bank mempunyai peran yang sangat penting bagi aktifitas perekonomian. Peran strategis lembaga keuangan tersebut sebagai wahana yang mampu menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien kearah peningkatan taraf hidup rakyat. Lembaga keuangan merupakan lembaga perantara keuangan (*financial intermediaries*) sebagai perantara pendukung yang amat vital untuk menjunjung kelancaran perekonomian. Lembaga keuangan pada dasarnya mempunyai fungsi mentranfer dana-dana (*loanable funds*) dari penabung atau unit surplus (*lenders*) kepada peminjam (*borrowers*) atau unit devisit.

Dana-dana tersebut dialokasikan dengan negosiasi antara pemilik dana dengan memakai dana melalui pasar uang dan pasar modal. Proses transaksi lembaga keuangan dengan produk ditransaksikan dapat berupa sekuritas primer (satuan obligasi, promes, dan sebagainya) serta sekuritas sekunder (giro, tabungan, deposito, dan sebagainya). Sekuritas sekunder diterbitkan oleh lembaga keuangan ditawarkan kepada unit surplus. Unit surplus akan menerima pendapatan, dana yang dihimpun dari unit surplus disalurkan kembali kepada

unit defisit dan unit defisit akan membayar biaya bunga kepada Lembaga keuangan yang menyalurkan dana tersebut (Wiwoho, 2014:91).

Pengertian lembaga keuangan bukan bank atau sering juga digunakan istilah lembaga keuangan non bank adalah semua badan yang melakukan kegiatan di bidang keuangan, yang secara angsung atau tidak langsung menghimpun dana terutama dengan jalan mengeluarkan kertas berharga dan menyalurkan dalam masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan untuk mendapatkan kemakmuran dan keadilan masyarakat. Lembaga keuangan non bank ini berkembang sejak tahun 1972, dengan tujuan untuk mendorong perkembangan pasar modal serta membantu permodalan perusahaan-perusahaan ekonomi lemah. Lembaga keuangan bukan bank yang dapat memberikan pelayanan memberikan jasa dalam bidang keuangan cukup banyak jenisnya.

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) merupakan salah satu Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) yang sangat dibutuhkan oleh pengusaha kecil di sektor riil, sehingga dengan banyaknya pengusaha-pengusaha kecil menyebabkan pertumbuhan BMT semakin meningkat. Pengembangan LKB/LKBB merupakan kebutuhan yang tidak dapat dihindari, karena penilaian masyarakat terhadap LKB/LKBB tidak hanya terpaku pada masalah kuantitas seperti bunga atau bagi hasil yang diberikan, namun sudah berkembang pada persoalan kualitas, baik itu mengenai produk jasa maupun pelayanannya. Artinya masyarakat sudah makin kritis terhadap LKB/LKBB, hal ini terbukti dengan makin banyaknya protes baik secara langsung, misalnya, pindah sebagai nasabah LKB/LKBB lain dan protes langsung karena permasalahan yang dirasakan tidak memuaskan penyelesaiannya. Kondisi inilah yang menyebabkan perlunya pelayanan yang memuaskan kepada anggota dan mutlak dilakukan oleh LKB/LKBB agar masyarakat makin terkesan dengan pelayanan yang semakin baik.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci bagi keberhasilan LKB/LKBB sebagai perusahaan jasa karena tidak ada yang lebih penting lagi bagi sebuah LKB/LKBB. Jika pelayanan diberikan kepada anggota baik dan memuaskan maka akan berpengaruh positif terhadap kinerja usaha, sebaliknya

pelayanan yang diberikan kepada anggota kurang memuaskan akan berpengaruh negatif terhadap kinerja usaha, jadi pelayanan mempunyai andil dan peran terhadap kinerja usaha. Beranjak dari penelitian Marketing Research Specialist, dalam Raksadipoera (1997) tentang kualitas pelayanan dikatakan bahwa lebih dari 65% pelanggan suatu LKB/LKBB berpindah ke LKB/LKBB pesaing karena alasan service delivery quality, antara lain karena kurang mendapat perhatian sebanyak 20% dan 45% karena alasan pelayanan yang tidak ramah (Dwiyani, 2017: 291)

Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan loyalitas anggota. Loyalitas adalah kesetiaan yang timbul tanpa adanya paksaan melainkan kesadaran. Pelayanan kepada anggota hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan anggota terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan. Loyalitas anggota sangat erat kaitannya dengan kepuasan. Semakin puas seorang anggota dengan suatu produk atau jasa yang dimiliki oleh suatu perusahaan, maka anggota akan semakin loyal. Tingkat kepuasan anggota akan mempengaruhi derajat loyalitas produk atau jasa seorang anggota. Puas artinya anggota akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu.

Kepuasan anggota ini memegang peran yang sangat penting dalam kesuksesan sebuah BMT untuk dapat bersaing yang nantinya akan menciptakan nilai loyalitas yang tinggi dimata para nasabah. Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan BMT, ada dua keuntungan yang diterima BMT, yaitu sebagai berikut:

Pertama, anggota yang lama akan tetap dengan kata lain, anggota loyal kepada BMT. Kepuasan anggota secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas anggota. Kedua, kepuasan anggota lama akan menular kepada anggota baru dengan berbagai cara sehingga mampu meningkatkan jumlah anggota, seperti yang dikemukan Richens bahwa kepuasan pelanggan dengan cara memberikan rekomendasi atau memberitahu akan pengalamanya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut, artinya anggota tersebut akan dengan cepat menular ke anggota lain dan berpotensi menambah anggota baru (Arian, 2018: 280).

Sebagaimana diketahui bahwa BMT cukup mendominasi keberadaannya di masyarakat. BMT tidak hanya sekedar menyalurkan kredit, tetapi juga menerima simpanan dari anggota khususnya, serta masyarakat pada umumnya. BMT suka atau tidaknya akan menghadapi persaingan yang ketat di segmen mikro dan kecil. Karena itu BMT harus melakukan perubahan agar menjadi lebih efisien, lebih transparan, lebih mengedepankan pelayanan jika ingin tetak eksis di bidang keuangan mikro dan kecil. Seperti sebuah perusahaan jasa pada umumnya, BMT juga menjalani usahanya dalam melayani pelanggan nasabah. Sebuah kegiatan yang dilakukan oleh suatu perusahaan atau organisasi (Arian, 2018: 282)

BMT BUM Berdiri pada tanggal 22 September 1997. Pendirian BMT ini diinisiasi oleh Alumni mahasiswa-mahasiswa Tegal yang menuntut ilmu di IPB, dan berhasil mengumpulkan 20 Anggota Pertama dengan modal awal Rp.3.500.000,-

Kotler dalam Tjiptono (2006: 146) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tngkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Rangkuti dalam (Atmawati,2004) kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan factor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Salah satu factor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada 5 dimensi kualitas jasa, yaitu : bukti fisik (*tangiables)* , keandalan (*reliability),* daya tanggap (*respn siveness),* jaminan (*assurance),* empati (*emphaty).*

Berdasarkan penelitian terdahulu di BMT Bina Umat Mandiri Cabang Adiwerna dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap keputusan Nasabah Menabung pada BMT BUM Cabang Adiwerna tahun 2020 dijelaskan bahwa pelayanan berpengaruh positif tetapi dengan prosentase yang masih rendah, juga disebutkan bahwa ketanggapan pelayanan dalam melayani nasabah masih rendah, dan fasilitas ruang tunggu kurang

nyaman dan diharapkan lebih luas dan juga kurang cepat dalam menangani keluhan anggota nya, berdasarkan dari hasi penelitian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Cabang lain yaitu BMT Bina Umat mandiri Kantor Cabang Ketanggungan, Oleh sebab itu penulis memilih BMT Bina Umat Mandiri sebagai tempat penelitian dengan harapan mampu memberikan suatu manfaat bagi kemajuan BMT Bina Umat Mandiri dari hasil penelitian yang dilakukan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka diajukan penelitian dengan judul "PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS ANGGOTA DI KSPPS BMT BINA UMAT MANDIRI KANTOR CABANG KETANGGUNGAN"

B. Rumusan Masalah

Dalam rumusan masalah skripsi ini terbagi menjadi tiga bagian, yaitu identifikasi masalah, pembatasan masalah dan pertanyaan penelitian:

1. Identifikasi Masalah

   Berdasarkan latar belakang masalah, maka permasalahan-permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

   a. Kualitas pelayanan mengacu pada penilaian-penilaian anggota tentang inti pelayanan, yaitu pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan. Kualitas pelayanan anggota ini memegang peran yang sangat penting dalam kesuksesan sebuah BMT untuk dapat bersaing yang nantinya akan menciptakan nilai loyalitas yang tinggi dimata para nasabah.
   b. Persaingan antar BMT yang semakin kompetitif sehingga BMT dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.
   c. Lamanya proses pencairan pinjaman kepada BMT Bina Umat Mandiri.

2. Pembatasan Masalah

   Dalam pembahasan pemecahan masalah perlu adanya beberapa batasan untuk menghindari luasnya pembahasan. Masalah penelitian dibatasi pada satu variabel terikat, yaitu kepuasan dan loyalitas anggota, dan satu variabel bebas, yaitu kualitas Jasa pelayanan.

3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan urain diatas maka permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

a. Apakah kualitas jasa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota di KSPPS Bina Umat Mandiri Kantor Cabang Ketanggungan?
b. Apakah kualitas jasa pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Bina Umat Mandiri Kantor Cabang Ketanggungan ?
c. Apakah kualitas jasa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas secara simultan di KSPPS BMT Bina Umat Mandiri Kantor Cabang Ketanggungan ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Bina Umat Mandiri Kantor Cabang Ketanggungan.
b. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Bina Umat Mandiri Kantor Cabang Ketanggungan.
c. Untuk mengetahui kualitas jasa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas secara simultan di KSPPS BMT Bina Umat Mandiri Kantor Cabang Ketanggungan.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini, yaitu:

a. Bagi KSPPS BMT Bina Umat Mandiri Hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai saran dan pertimbangan bagi pengurus KSPPS BMT Bina Umat Mandiri dalam menentukan kebijakan yang berkaitan kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan untuk meningkatkan loyalitas anggota pada BMT demi tercapainya tujuan BMT yang bersangkutan.
b. Bagi Peneliti Penelitian ini diharapkan akan dapat menambah pengetahuan atau berfikir dalam hal wawasan dibidang ekonomi dan

perkoperasian, khususnya koperasi syariah KSPPS BMT Bina Umat Mandiri serta sebagai ajang ilmiah untuk menerapkan berbagai teori yang diperoleh dibangku kuliah dalam praktek di lapangan.

c. Bagi pembaca dan almamater Hasil penelitian ini semoga bermanfaat bagi pembaca dalam rangka pemenuhan informasi dan referensi atau bahan kajian dalam menambah ilmu pengetahuan khususnya keBMTan.

D. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memudahkan pemahaman dan memberikan gambaran kepada pembaca tentang penelitian yang diuraikan oleh penulis. Adapun sistematika dalam penelitian ini adalah :

BAB I : Pada bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : Bab ini berisi kajian teori yang dimulai dengan landasan teori yang menjelaskan tentang Kualitas Jasa Pelayanan, Kepuasan , dan Loyalitas, setelah kajian teoritik dilanjutkan dengan menjelaskan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III : Bab ini sebagai gambaran proses penelitian dilapangan disesuaikan dengan teori atau konsep-konsep yang relevan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Dimana metodologi yang dimaksud meliputi : jenis penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data , dan uji hipotesis.

BAB IV : Pada bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan, yaitu berisi tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan, yaitu pembahasan mengenai Kualitas jasa

pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas anggota BMT Bina Umat Mandiri Kantor Cabang Ketanggungan.

BAB V : Bab ini 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 saran berisi rekomendasi dari penelitian yang diteliti sesuai hasil kesimpulan yang diperoleh.

IAIN
SYEKH NURJATI
CIREBON