

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

*Baitul Mal Watamwil* atau disingkat BMT yakni lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil yang menumbuh kembangkan bisnis usaha mikro dalam rangka mengangkat derajat dan membela kepentingan kaum-kaum fakir dan miskin, ditumbuhkan atas prakarsa dan modal awal dari tokoh masyarakat dengan berdasarkan pada system ekonomi yang salam, yaitu : keselamatan, keadilan, kedamaian, dan kesejahteraan.

KOPTAN BMT BAROKAH merupakan sebuah lembaga keuangan syariah yang menjalankan prinsip-prinsip operasionalnya pada syariat islam. Dalam pelaksanaannya BMT diperuntukkan bagi anggota atau nasabahnya sebagai suatu usaha untuk menghadirkan suatu bentuk lembaga keuangan alternative yang tidak bertentangan dengan syariat islam.<sup>1</sup>

KOPTAN BMT BAROKAH berasal dari kelompok tani Blawong I dan II atas kesepakatan kedua kelompok tani tersebut maka pada tanggal 9 september 1999 didirikanlah Koperasi Tani Barokah dengan Badan Hukum No. 082/BH/KDK-12-1/IX/1999, dalam rangka memenuhi kebutuhan anggota kelompok tani dan masyarakat Balawong untuk

---

<sup>1</sup> Brosur profil Koptan BMT Barokah hlm 1

kebutuhan modal usaha dan sarana kebutuhan usaha khususnya adalah sarana produksi pertanian.

Seiring berkembangnya lembaga keuangan syariah BMT (Baitul Mal wa Tamwil) ditengah-tengah masyarakat akhir-akhir ini seringkali dikaitkan dengan mencuatnya kembali wacana mengenai ekonomi islam. Baitul Mal wa Tamwil BMT pada dasarnya merupakan perkembangan dari konsep ekonomi islam, terutama pada bidang keuangan.<sup>2</sup>

Adanya BMT yakni untuk menyerap aspirasi masyarakat muslim ditengah kegelisahan kegiatan ekonomi dengan prinsip riba, mengembangkan kegiatan pemberdayaan usaha kecil dan menengah. Kehadiran BMT dirasakan telah membawa manfaat bagi masyarakat terutama masyarakat kecil dan menolak riba, karena berorientasi pada ekonomi kerakyatan.

Kehadiran BMT salah satunya yakni untuk menjalankan misi ekonomi syariah dan disisi lain mengembangkan tugas ekonomi kerakyatan dengan meningkatkan ekonomi mikro, itulah sebabnya perkembangan BMT sangat pesat ditengah perkembangan lembaga keuangan mikro konvensional lainnya.

Sebagai sebuah lembaga keuangan alternatif, BMT tidak melakukan pemusatan kekayaan pada sebagian kecil pemilik modal, akan tetapi lembaga yang kekayaannya terdistribusi secara merata dan adil. Lembaga ini terlahir dari kesadaran umat untuk menolong kelompok

---

<sup>2</sup>Widodo hertanto *panduan praktis Operasional Baitul Mal wa Tamwil*, (Bandung : Mizan,1999) hlm 81

mayoritas pengusaha kecil.<sup>3</sup> Pada zaman nabi, ketika Rasulullah menjadi kepala Negara, beliau yang memperkenalkan konsep baru dibidang keuangan Negara diabad ke 7, semua hasil penghimpunan kekayaan Negara harus dikumpulkan terlebih dahulu, kemudian dikeluarkan sesuai dengan kebutuhan Negara.

Tempat pusat pengumpulan dana itu disebut *bait al mal*. Yang masa nabi Muhammad SAW terletak di Masjid Nabawi. Penghasilan Negara yang sangat sedikit disimpan dilembaga ini dalam waktu yang pendek untuk selanjutnya didistribusikan kepada masyarakat. Pada masa pemerintahan Rasulullah SAW ini, sumber Negara berasal dari khraj, zakat, khums, jizyah dan penerimaan lainnya. Seperti kafarat dan harta waris dari orang yang tidak memiliki ahli waris.<sup>4</sup>

BMT memiliki karakteristik yang khas jika dibandingkan dengan lembaga keuangan lain yang ada, karena selain memiliki misi komersial (Baitut Tamwil) juga memiliki misi sosial ( Baitul Maal ), oleh karenanya BMT bisa dikatakan sebagai jenis lembaga keuangan mikro baru dari yang telah ada sebelumnya. Beberapa BMT mengambil bentuk hukum koperasi, namun hak ini masih bersifat pilihan, bukan keharusan. BMT dapat didirikan dalam bentuk kelompok swadaya masyarakat ( KSM ) ataupun dapat juga berbentuk badan hukum koperasi.

Sebagai lembaga keuangan BMT yang bertujuan membantu meningkatkan potensi umat dalam program pengentasan kemiskinan,

---

<sup>3</sup>Ahmad Irfham Sholihin, *Pedoman Umum Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2010), hlm 18.

<sup>4</sup> Euis Amalia, *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam dari masa klasik hingga kontemporer*, (Jakarta : putaka Asatruss, cetakan 1, 2005,) hlm 16-17

membantu para pengusaha kecil untuk mendapatkan pinjaman modal dan menciptakan sumber pembiayaan dan penyediaan modal bagi anggota dengan prinsip syariah. Produk BMT (*Baitul Maal wat Tamwil*) yang bermacam-macam disediakan untuk masyarakat misalnya pembiayaan yang diberikan kepada sektor pertanian, industri, perdagangan barang dan jasa, dan lain sebagainya. Produk yang berbasis syariah memiliki karakteristik seperti tidak memakai bunga dalam berbagai bentuk karena riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan.<sup>5</sup>

Pada era globalisasi saat ini dengan adanya perusahaan-perusahaan asing, menumbulkan terjadinya peningkatan standarisasi pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan ekspektasi konsumen. Dalam era perdagangan bebas pada saat ini setiap perusahaan mengalami persaingan yang sangat pesat. Sehingga terjadi peningkatan persaingan dibarengi dengan banyaknya jumlah pesaing memaksa tiap-tiap perusahaan yang selalu memperhatikan keinginan dan kebutuhan yang dirasakan konsumen dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dari para pesaing.

Pelayanan merupakan salah satu faktor yang memiliki pengaruh yang sangat pesat terhadap nasabah dalam memilih BMT. Jika tidak mampu melayani nasabah dengan baik maka kemungkinan nasabah akan pergi dan memutus hubungan dengan BMT dan akhirnya nasabah akan memberi informasi kepada orang lain atas informasi tersebut para nasabah

---

<sup>5</sup> Skripsi Rindu puspitasari, "*Pengaruh Pembiayaan dan Simpanan Terhadap Pendapatan BMT LAA-Roiba Kota Gajah Lampung Tengah*" Periode 2005-2015 hlm,5.

akan memutuskan hubungan dengan BMT. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan pelayanan, kemudahan prosedur, keramahan dalam melayani nasabah, kenyamanan dan kemudahan lainnya.

Kualitas pelayanan yang baik adalah saat perusahaan dapat memberikan pelayanan sesuai permintaan konsumen serta dapat mendengarkan segala bentuk keluhan konsumen dalam memberikan reaksi yang positif terhadap keluhan konsumen sehingga tidak menimbulkan persepsi yang tidak baik atas kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk kompetitif, kualitas pelayanan dapat dijadikan alat tukar dan sangat berperan serta menentukan apabila terdapat persaingan dalam usaha merebut pasar.<sup>6</sup>

Pada era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat, meningkatnya intensitas persaingan, menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah, dan memenuhi harapan nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari para pesaing. Tujuan dari setiap bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan setiap pelanggan.

Konsep kepuasan pelanggan mutlak diperlukan dalam peta persaingan bisnis yang semakin meningkat tajam, kepuasan nasabah bergantung persepsi nasabah itu sendiri. Sesuatu yang dipersepsikan oleh nasabah berkualitas, maka kualitas itu dapat memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dalam perusahaan.

---

<sup>6</sup> Skripsi Rozaliyah, "*pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah*", Universitas Alma Ata, hlm.3

Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan secara terus-menerus dapat memahami dengan seksama apa yang diharapkan nasabah.

Fokus dalam penelitian ini adalah Koptan BMT Barokah yang merupakan lembaga keuangan syariah yang bertempat di Jl. Imogiri Trimulya, Jetis, Bantul, Yogyakarta. Koptan BMT Barokah memiliki alternatif pembiayaan dan simpanan Dengan total 600 nasabah.<sup>7</sup>

Lokasi Koptan BMT Barokah berada didaerah yang strategis yaitu berada disekitar kawasan UMK salah satunya berada dipusat kuliner sate kambing dikawasan Yogyakarta. Daerah tersebut selalu menjadi tujuan wisata kuliner yang selalu dituju oleh wisatawan dari luar maupun dalam kota. Sehingga masing-masing warung mempunyai cara agar memiliki daya Tarik tersendiri dari rasa, pelayanan, maupun kenyamanan tempat, untuk itu banyak UMK yang menambah modal usaha dengan melakukan pembiayaan di Koptan BMT Barokah, selain para UMK warung sate kambing, ada juga pedagang pasar, warung-warung kelontong dan usaha UMK lainnya yang melakukan pembiayaan di BMT tersebut.

Koptan BMT Barokah memiliki keunggulan pelayanan yakni dengan system jemput bola. System jemput bola adalah mendatangi nasabah atau konsumen. Dengan system jemput bola nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor terutama yang melakukan pembiayaan untuk membayar setoran cukup dirumah atau diwarung saja, pihak BMT yang

---

<sup>7</sup> Wawancara pegawai teller Koptan BMT Barokah pada hari sabtu tgl 10 agustus 2019 jam 11.15

akan datang kerumah dan kewarung untuk membayar setoran. Dan pihak BMT juga melayani nasabah yang ingin menabung maupun mengambil tabungan.

Berangkat dari latar belakang yang dipaparkan diatas, maka judul dalam penelitian ini adalah “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI KOPTAN BMT BAROKAH”

## **B. Identifikasi Masalah**

Ukuran pencapaian kepuasan nasabah yang telah dibahas diatas adalah dengan capaian kualitas pelayanan. Bagaimana pengaruh dan seberapa besar pengaruhnya akan menjadi acuan untuk menilai kepuasan nasabah Koptan BMT Barokah.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, realibility, responsiviness, assurance, empati*) terhadap kepuasan nasabah di Koptan BMT Barokah.

## **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan (*tangible, realibility, responsiviness, assurance, empati*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Koptan BMT Barokah ?

## **E. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### 1. Bagi penulis

Agar dapat menambah pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Koptan BMT Barokah dan dapat mengaitkan teori dan fakta yang terjadi dilapangan.

### 2. Bagi akademisi

a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi tambahan bagi peneliti berikutnya

b. penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah khazanah keilmuan sehingga berguna untuk mengembangkan ilmu.

### 3. Bagi BMT

Hasil studi ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pihak BMT, baik berupa masukan ataupun pertimbangan.