

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syari'ah dan lembaga keuangan syari'ah lainnya seperti Baitul Mal wa Tamwil (BMT), Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah (KJKS) sedang mengalami perkembangan yang cukup baik pada saat ini di Indonesia. Alasannya adalah karena mayoritas penduduk Indonesia adalah pemeluk agama Islam, sebagaimana yang kita ketahui agama Islam adalah agama yang memiliki aturan-aturan yang komplit dalam mengatur segalanya, tidak hanya mengatur bagaimana seorang hamba harus berhubungan dengan sang penciptanya yang disebut dengan *hablumminallah* atau beribadah, dalam hal berhubungan dengan sesama manusia atau *hablumminnannas* juga tidak luput dari aturan-aturan yang ditetapkan oleh agama Islam, semua itu tidak lain dan tidak bukan adalah agar terciptalah kemaslahatan antara sesama umat manusia. Dengan adanya aturan-aturan yang telah ditetapkan tersebut menumbuhkan keyakinan yang kuat pada umat islam bahwa perbankan konvensional maupun lembaga keuangan konvensional lainnya mengandung unsur riba yang sangat tegas dilarang oleh agama Islam.

Hal demikian adalah tantangan bagi umat islam untuk bisa memberikan solusi terhadap hal tersebut, karena tidak dapat dipungkiri seiring dengan perkembangan zaman pada saat ini, manusia tidak bisa lepas dari yang namanya bank atau lembaga keuangan untuk bisa memenuhi kebutuhan hidupnya. Merupakan salah satu peluang bagi Lembaga Keuangan Syari'ah

seperti Perbankan Syariah, Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) ataupun Baitul Mall wa Tamwil (BMT) untuk bisa eksis dalam dunia jasa keuangan, untuk bisa eksis didalam dunia jasa keuangan tentu lembaga keuangan syariah harus bisa bersaing dengan lembaga keuangan konvensional, persaingan yang harus dilakukan adalah bagaimana lembaga keuangan syariah harus bisa memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, sehingga nasabah merasa yakin dan puas atas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan adalah aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.¹ Secara umum pelayanan yang ada di Indonesia masih pada tahap ukuran kurang baik, masih banyak lembaga penyedia pelayanan yang kurang serius dalam melakukan pelayanan kepada yang memerlukan pelayanan, terlebih pada pelayanan umum, sehingga masalah pelayanan merupakan suatu masalah yang harus diperbaiki oleh pihak pemberi pelayanan seperti perusahaan, lembaga-lembaga penyedia jasa lainnya, terlebih lembaga penyedia pelayanan umum dan terutama lembaga keuangan syariah, agar citra yang tidak baik tersebut bisa berubah menjadi baik.

Untuk memberikan kepuasan kepada orang yang memerlukan pelayanan atau konsumen, kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang harus ditingkatkan oleh penyedia pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan sebagai faktor utama dalam memberikan kontribusi tetap terhadap kepuasan orang

¹ Taufiq Amir, *Dinamika Pemasaran* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada,2005) hal. 11

yang memerlukan pelayanan atau konsumen. Untuk tetap menjaga kepuasan orang yang memerlukan pelayanan atau konsumen, maka salah satu cara yang perlu dibenahi kembali adalah perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan kearah yang lebih baik, baik itu dari segi pelayanan karyawan kepada orang yang memerlukan pelayanan atau konsumen maupun dari segi fasilitas yang disediakan untuk orang yang memerlukan pelayanan atau konsumen.

Dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik tentu ada dimensi-dimensi atau unsur-unsur yang harus dipenuhi oleh penyedia pelayanan. Menurut Valarie Zeithaml, Leonard Beri, dan A. Parasuraman ada lima dimensi kualitas pelayanan.² Adapun dimensi-dimensi tersebut antara lain adalah Kehandalan (*Reability*) yang ditandai dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan pelayanan yang tepat waktu dan dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan-kesalahan dalam melakukan pelayanan tersebut, Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang ditandai dengan kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen, Jaminan (*Assurance*) yang ditandai dengan pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan dan sifat dapat dipercaya dari kontak personil karyawan untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dalam mendapatkan pelayanan dan merasa terbebas dari bahaya resiko, Empati (*Empathy*) yang ditandai

² Lovelock, dkk, *Pemasaran Jasa Jilid II*, (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2011), hal, 154

dengan sikap personal maupun instansi atau perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen dan Bukti fisik (*Tanggibles*) yang ditandai dengan tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses penyediaan jasa. Penilaian terhadap dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain penggunaan jasa.

Dimensi-dimensi tersebut merupakan penentu dari puas atau tidak puasnya orang yang membutuhkan pelayanan atau konsumen, apabila dimensi-dimensi tersebut diterapkan dengan baik oleh penyedia pelayanan, maka sudah bisa dipastikan orang yang memerlukan pelayanan atau konsumen puas, dan apabila dimensi-dimensi tersebut tidak diterapkan dengan baik oleh lembaga penyedia pelayanan, maka bisa dipastikan orang yang memerlukan pelayanan atau konsumen tidak puas. Maka dari itu dimensi-dimensi tersebut merupakan unsur dari kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang baik bisa menciptakan ikatan yang kuat antara orang yang membutuhkan pelayanan atau konsumen dengan lembaga penyedia pelayanan. Ikatan yang kuat antara orang yang membutuhkan pelayanan atau konsumen dengan lembaga penyedia pelayanan bisa menciptakan loyalitas yang tinggi, sehingga apabila orang yang membutuhkan pelayanan atau konsumen memerlukan pelayanan yang sama, maka orang yang membutuhkan pelayanan atau konsumen akan mendatangi lembaga penyedia pelayanan tersebut.

Demikian pula dengan bisnis Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) yang merupakan bisnis yang berazaskan kekeluargaan, masalah kualitas pelayanan

juga menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan lembaga. Karna berhasil atau tidaknya suatu bisnis lembaga keuangan tergantung pada kepuasan nasabahnya.

Koperasi mengandung makna “Kerja Sama”. Koperasi berasal dari kata “*co-peration*” yang artinya “kerja sama”.³ Secara umum dimaksud dengan koperasi adalah suatu badan usaha bersama bergerak dalam bidang perekonomian, beranggotakan mereka perekonomian lemah yang bergabung secara sukarela dan atas dasar persamaan hak, berkewajiban melakukan suatu usaha yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan para anggotanya.⁴ Namun yang membedakan Koperasi Jasa Keuangan Syariah dengan Koperasi biasa adalah Koperasi Jasa Keuangan Syariah adalah Koperasi yang kegiatan usahanya bergerak di bidang pembiayaan, investasi dan simpanan sesuai pola bagi hasil (Syari’ah) sedangkan Koperasi biasa dengan bunga.

BMT KJKS El-Itqan adalah salah satu Koperasi Jasa Keuangan Syariah yang ada di Kabupaten Solok Selatan, sebagaimana Koperasi Jasa Keuangan Syariah pada umumnya BMT KJKS El-Itqan juga berorientasi pada upaya peningkatan kesejahteraan anggota dan masyarakat, selama ini BMT KJKS El-Itqan telah melakukan dua kegiatan yaitu menabung atau menitip dan meminjam dana dengan cara akad Murabahah yang diiringi dengan akad Wakalah.

³ Arifin Sitio dan Holomoan Tamba, *Koperasi: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Erlangga, 2006), hlm 13

⁴ G. Kartaspoetra, *Koperasi Indonesia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), hlm 1

Sebagaimana Lembaga Keuangan Lainnya, Koperasi Jasa Keuangan Syariah juga berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah dengan tujuan supaya nasabah bisa terpuaskan dan nasabah loyal terhadap lembaga, akan tetapi usaha tersebut tentu tidak sepenuhnya akan berjalan lancar, masih ada kendala-kendala yang dihadapi oleh pihak lembaga dalam memberikan pelayanan yang baik, adapun dilihat dari kendala yang dihadapi oleh BMT KJKS El-Itqan, terdapat hambatan dari segi infrastruktur dan fasilitas, sehingga keinginan untuk mencapai tujuan belum bisa tercapai karena adanya keterbatasan sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang dimiliki oleh pihak lembaga BMT KJKS El-Itqan, sedangkan kondisi pelayanan yang diberikan pegawai kepada nasabah menurut pengakuan beberapa orang nasabah yang pernah peneliti tanya kondisi pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah bisa dikatakan baik walaupun penulis yakin tidak semua nasabah yang setuju dengan hal tersebut.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka penulis merasa perlu diadakan penelitian dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BMT KJKS EL-ITQAN KABUPATEN SOLOK SELATAN”**

B. Rumusan Masalah

Untuk dapat memudahkan dalam penelitian ini dan agar penelitian ini memiliki arah yang jelas dalam menginterpretasikan fakta dan data kedalam penulisan skripsi ini, maka terlebih dahulu dirumuskan permasalahannya. Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Keandalan dalam kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan Nasabah pada BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan?
2. Bagaimana pengaruh Daya Tanggap dalam kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan Nasabah pada BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan?
3. Bagaimana pengaruh Jaminan dalam kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan Nasabah pada BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan?
4. Bagaimana pengaruh Empati dalam kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan Nasabah pada BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan?
5. Bagaimana pengaruh Bukti Fisik dalam kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan Nasabah pada BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan?

6. Bagaimana pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik dalam kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan Nasabah pada BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan?

C. Batasan Masalah

Dari beberapa factor yang dapat mempengaruhi kepuasan Nasabah yang dilayani pada BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan tentu tidak semuanya dapat diteliti. Agar penulisan ini terarah dengan baik, maka permasalahan yang akan diteliti adalah Kualitas pelayanan dan Kepuasan Nasabah.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh keandalan dalam pelayanan secara parsial terhadap kepuasan Nasabah pada BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap dalam pelayanan secara parsial terhadap terhadap kepuasan Nasabah pada BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh jaminan dalam pelayanan secara parsial terhadap kepuasan Nasabah pada BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan.

4. Untuk mengetahui pengaruh empati dalam pelayanan secara parsial terhadap terhadap kepuasan Nasabah pada BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan.
5. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik dalam pelayanan secara parsial terhadap terhadap kepuasan Nasabah pada BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan.
6. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dalam pelayanan secara simultan terhadap terhadap kepuasan Nasabah pada BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan penulis dan memperluas cakrawala ilmu pengetahuan terutama dalam hal-hal yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan dan juga tentang Kepuasan Nasabah. Selain dari itu juga sebagai tugas akhir untuk mendapatkan gelar Sarjana pada jurusan Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.

2. Bagi UIN Imam Bonjol Padang

Diharapkan dapat menambah kepustakaan dan menjadi bacaan yang bermanfaat bagi pembaca khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Ekonomi Syari'ah.

3. Bagi BMT KJKS El-Itqan

Hasil penelitian diharapkan dapat membantu Lembaga KJKS BMT El-Itqan Kabupaten Solok Selatan dalam pengambilan keputusan / kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan demi meningkatkan kepuasan nasabah yang dilayani sehingga tujuan dari instansi dapat tercapai.

F. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Bab ini merupakan sebagai dasar dan pemberi arah dalam penulisan dan pembahasan selanjutnya. Dimana pada bab ini akan dikemukakan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II : Landasan Teori

Dalam bab ini akan diuraikan beberapa teori yang dapat digunakan sebagai kerangka pemikiran teori atau landasan penelitian dan hipotesis.

BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang memuat jenis penelitian dan objek penelitian, sumber data, variabel penelitian, hipotesis, metode analisis data, pengujian statistik dan teknik pengolahan data.

BAB IV : Hasil Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian yaitu tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT KJKS El-Itqan Kanupaten Solok Selatan.

BAB V : Penutup

Bab ini merupakan penutup yang memuat kesimpulan dan saran.

