

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Dalam perkembangan zaman industri keuangan selalu menjadi sebuah pakem dalam pertumbuhan ekonomi. Bank Umum Syariah salah satunya adalah instrumen keuangan Bank yang sangat potensial karena Negara Indonesia mempunyai 85% penduduk muslim.<sup>1</sup>

Lembaga keuangan syariah memulai upaya dalam penerapan sistem *profit* dan *loss sharing* tercatat di Pakistan dan Malaysia sekitar tahun 1940-an, yaitu adanya upaya pengelolaan dana jamaah haji secara nonkonvensional. Rintisan institusional lainnya adalah *Islamic Rural Bank* di desa Mit Ghamr pada tahun 1963 di Kairo, Mesir. Indonesia mengembangkan Lembaga keuangan syariah terdiri dari bank dan non-bank (asuransi, pegadaian, reksadana syariah, pasar modal syariah, dan BMT).<sup>2</sup>

Di Indonesia sudah terdapat bank-bank yang beroperasi berdasarkan syariah, termasuk *Bait al-Mal Wa al-Tanwil* (BMT). Meskipun institusi ini tidak bisa dianggap sebagai bank tetapi paling tidak dapat dianggap sebagai lembaga keuangan yang berdasarkan pada syariah. Istilah BMT berasal dari kata *Bait al-Mal Wa al-Tanwil*. Istilah pertama diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatannya mengelola dan yang sifatnya nirbala (*social*). Sedangkan istilah yang

---

<sup>1</sup> Candra, Natadipurba. *Ekonomi Islam 101*. (Bandung: Movidelta Indonesia, 2016). hlm. 169.

<sup>2</sup> Muhammad, Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah Teori dan Praktik*. (Jakarta: Gema Insani Press, 2001). hlm. 18.

kedua disebut sebagai lembaga keuangan yang kegiatannya adalah menyimpan dan menyalurkan dana masyarakat yang bersifat profit motif.<sup>3</sup>

*Bait al-Mal Wa al-Tanwil* (BMT) dan LKMS diharapkan mampu memberikan solusi utamanya dalam rangka lebih memberdayakan perekonomian masyarakat ekonomi lemah karena merupakan sebagai lembaga perantara keuangan yang beroperasi atas dasar prinsip-prinsip syariah Islam dengan memperhatikan ketimpangan sosial, kemiskinan dan ketidakadilan sosial ekonomi dan sangat memperhatikan kesehatan *Bait al-Mal Wa al-Tanwil* (BMT) itu sendiri. Dalam berbagai kesempatan, lembaga keuangan syariah dalam operasionalnya seharusnya berbeda dengan lembaga keuangan konvensional. Dengan demikian, tidak hanya dianggap sebagai institusi syariah yang bebas Bunga akan tetapi dapat dimaknai sebagai lembaga yang menjunjung tinggi ajaran islam sebagai cara memelihara nilai spiritual, suatu pusat pencerahan, tempat pendidikan moral dan suatu metode praktis menuju kehormatan umat serta menjunjung ekonomi rakyat.

Selain memiliki aspek sosial, LKMS dan BMT juga memiliki aspek bisnis yang arus terus berkembang. Salah satu aspek penting untuk mengembangkan LKMS atau BMT ini bisa ditinjau melalui jasa yang di tawarkan oleh BMT atau LKMS. LKMS mempunyai persaingan yang ketat dengan industri keuangan syariah lainnya. Maka dari itu LKMS harus menyediakan kualitas jasa yang baik agar terciptanya kepuasan nasabah LKMS, dan menciptakan sifat loyal dalam menggunakan jasa BMT.

---

<sup>3</sup> Hertanto Widodo. *Panduan Praktis Operasional Baitul Mal Wat Tamwil (BMT)*. Cet. I. (Bandung: Mizan. 1999). Hlm.81.

Asseal dalam buku Vincent Gaspers memaparkan bahwa kepuasan konsumen cenderung untuk mengkonsumsi produk tersebut secara berulang, sehingga timbul komitmen untuk setia (loyal) pada produk atau jasa tersebut. Pada dasarnya kepuasan konsumen dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui produk yang di konsumsi.<sup>4</sup>

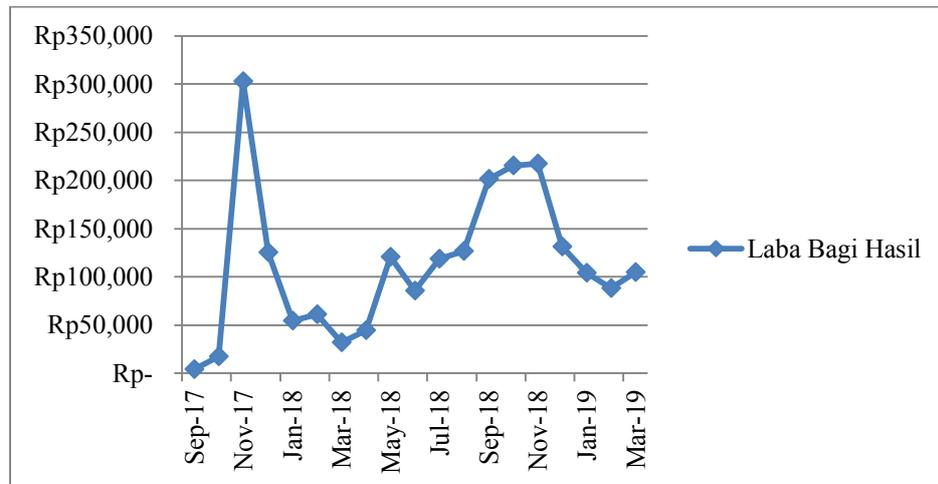
Dengan adanya kualitas yang baik maka akan menciptakan sifat loyal dan akhirnya akan menciptakan pertumbuhan laba yang baik dan terus berkembang. Tetapi menurut laporan bahwa perkembangan laba LKMS mengalami kemunduran dihitung dari awal pendirian pada bulan september 2017 sampai maret 2019. Pertumbuhan laba yang paling tinggi berasal pada bulan November 2017, sebesar 300.000 ribu kemudian terus turun hingga mencapai dibawah 50.000 rupiah pada bulan Maret 2018. Berikut data perkembangan laba BMT perbulan:<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Vincent, Gaspers, *Ekonomi Manajerial*, (Jakarta, Gramedia, 2015), hlm 117

<sup>5</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Yani selaku penanggung jawab bagian laporan keuangan. (pada tanggal 23 Mei pukul 10.05 WIB).

**Table 1.1 Laba Bagi Hasil LKMS Ciamis bulan September 2017-  
Maret 2019**



Sumber : laporan Keuangan LKMS Bank Wakaf Ranah Indah Darussalam

Melihat dari data pendapatan LKMS yang terus turun atau stagnan, hal ini diindikasikan bahwa nasabah LKMS tidak puas dengan jasa yang diberikan oleh LKMS. Pernyataan ini didukung dengan hasil wawancara kepada 25 nasabah LKMS Ranah Indah Darussalam yang menyatakan bahwa nasabah menyatakan tidak puas dalam segi pelayanan yang diberikan oleh LKMS. Nasabah yang menyatakan tidak puas sebanyak 18 orang. Dari 18 orang yang menyatakan ketidakpuasan pelayanan LKMS memiliki beberapa alasan antara lain : 2 orang menyatakan bahwa sikap dari pegawai LKMS yang kurang dalam pelayanan. Sebanyak 9 orang menyatakan LKMS kurang siap dalam merespons permintaan pelanggan. Dalam segi waktu, nasabah menyatakan tidak puas karena telat dalam menyediakan jasa yang dijanjikan.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Hasil wawancara dengan ibu Yeni Herdiyani selaku administrasi keuangan dan pelayanan LKMS (pada tanggal 5 Juli 2019 pukul 09.32 WIB)

Berdasarkan studi pendahuluan yang penulis lakukan terdapat beberapa permasalahan penelitian, permasalahan tersebut antara lain :<sup>7</sup> 1) Sumber daya manusia yang minim dalam jumlah dan profesionalisme menyebabkan tidak optimalnya pelayanan. 2) Jumlah nasabah yang aktif dalam transaksi tidak mengalami peningkatan.

Apabila Kepuasan konsumen dalam hal ini adalah nasabah merupakan cerminan penilaian seseorang terhadap kinerja produk yang dianggapnya (atau hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika ekspektasi produk dan pelayanan tersebut tidak memenuhi ekspektasi, maka pelanggan akan merasa tidak puas, dan begitu pula sebaliknya apabila kinerja produk dan pelayanan memenuhi hingga melebihi ekspektasi maka konsumen akan puas.<sup>8</sup>

Kualitas yang baik akan membuat pelanggan akan kembali menggunakan produk dari perusahaan. GE, Jin F. Welch Jr., mengatakan kualitas adalah jaminan terbaik kami atas loyalitas pelanggan, pertahanan terkuat kami menghadapi persaingan luar negeri, dan satu-satunya jalan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan.<sup>9</sup>

Melihat dari penjabaran yang diberikan dia atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah atau pelanggan dapat mempertahankan pertumbuhan laba LKMS dan membuat perkembangan nasabah LKMS terus naik.

---

<sup>7</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Nabil Atoillah selaku manajer LKMS (pada tanggal 5 Juli 2019 pukul 10.22 WIBp)

<sup>8</sup> Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi 13*, (Jakarta: Erlangga, 2009) hlm. 50

<sup>9</sup> Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid 1 edisi 13*, (Jakarta: Erlangga, 2009). hlm. 143.

Berdasarkan laporan yang diberikan oleh LKMS Ranah Indah Darussalam perkembangan nasabah LKMS terus menurun dari awalnya 120 orang pada bulan Desember 2017 hingga Juli 2018 sebesar 40 orang, dan sempat naik pada bulan Agustus 2018 menjadi 45 orang, setelah itu terjadi penurunan hingga November 2018.<sup>10</sup>

Bulan	Data Nasabah
Desember 2017	120 orang
Januari 2018	65 orang
Februari 2018	45 orang
Maret 2018	30 orang
April 2018	35 orang
Mei 2018	25 orang
Juni 2018	40 orang
Juli 2018	25 orang
Agustus 2018	45 orang
September 2018	34 orang
Oktober 2018	20 orang
November 2018	0 orang
Desember 2018	20 orang
Januari 2019	20 orang
Februari 2019	5 orang
Maret 2019	10 orang

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Yani selaku penanggung jawab bagian laporan keuangan. (pada tanggal 23 Mei pukul 10.05 WIB).

April 2019	60 orang
------------	----------

Sumber : Data Perkembangan Nasabah LKMS Bank Wakaf Ranah Indah

Darussalam.

Maka dari pemaparan di atas peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Lembaga Keuangan Mikro Syari’ah Bank Wakaf Ranah Indah Darussalam”** untuk mengetahui seberapa pengaruh kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

### **B. Rumusan Masalah**

Sesuai dengan penjabaran di atas maka peneliti perlu membatasi permasalahan yang akan diteliti menggunakan rumusan masalah. Berikut adalah rumusan masalah yang akan diteliti oleh Peneliti adalah Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Lembaga Keuangan Bank Wakaf Mikro Syari’ah Ranah Indah Darussalam?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini mencoba untuk menjawab kerangka berfikir yang diajukan oleh penelitian di rumusan masalah. Yang sebagai berikut adalah :Mengetahui terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Lembaga Keuangan Mikro Syari’ah.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

A. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai Faktor Kualitas Jasa dan LKMS.

#### B. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih pemikiran dan pengetahuan bagi akademisi dalam lembaga keuangan syariah khususnya LKMS. Sehingga mampu memberikan kontribusi positif bagi perkembangan LKMS secara baik dan benar.

#### C. Bagi Praktisi.

Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat bermanfaat bagi pengurus LKMS, yakni menjadi bahan masukan berupa informasi tentang kualitas jasa yang efektif sesuai dengan ajaran Islam sehingga dapat menentukan kebijakan bagi LKMS

#### D. Bagi Lainnya.

Manfaat penelitian ini bagi pihak lain adalah untuk memberi informasi atau pengetahuan tentang Faktor-faktor kualitas jasa, serta dapat memberi masukan dan referensi untuk mengambil keputusan mengenai perkembangan LKMS.