

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perbankan merupakan salah satu badan usaha yang berusaha dalam bidang pelayanan jasa keuangan. Perbankan atau biasa disebut dengan bank menyediakan jasa keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat. Fungsi bank itu sendiri sebagai perantara antara masyarakat yang membutuhkan dana dengan masyarakat yang kelebihan dana, di samping menyediakan jasa-jasa perbankan lainnya.

Dalam era yang seperti ini dunia perbankan menunjukkan persaingan yang sangat ketat. Hal ini menuntut setiap bank untuk tetap menjaga serta mempertahankan nasabah yang sudah ada maupun nasabah baru, tentunya kepuasan nasabah adalah faktor yang bisa membuat nasabah tetap bertahan dan tidak berpindah kepada perusahaan lain, pentingnya pelayanan yang di berikan oleh pihak bank tentunya sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Dengan maraknya persaingan tersebut perusahaan perbankan harus menerapkan strategi dengan baik apabila nasabah ingin tertarik untuk memutuskan menabung dan kredit yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Dalam hal ini beberapa riset membuktikan untuk meningkatkan prosentase jumlah nasabah dalam suatu bank adalah kualitas layanan jasa yang baik yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah.

kualitas merupakan salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karna kualitas merupakan salah satu faktor utama untuk menentukan kepuasan pelanggan terhadap barang atau jasa yang kita tawarkan, serta untuk menentukan apakah barang dan jasa yang kita tawarkan telah mampu memenuhi kebutuhan pangsa pasar yang ada.

Kepuasan konsumen menurut Tjiptono (2000: 67) merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Kualitas layanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh dari perbandingan antara layanan yang diharapkan pelanggan dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. Berkaitan dengan perbankan, pimpinan bank harus berusaha mengetahui tingkat kepuasan pelanggan (nasabah) agar bank yang bersangkutan dapat memberikan segala sesuatu yang diharapkan pelanggan.

Kualitas jasa yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelanggan, dalam hal ini pelanggan yang dimaksud adalah nasabah, dan ada beberapa faktor yang menjadi pertimbangan nasabah didalam menentukan atau memilih jasa perbankan yang akan digunakannya diantaranya tingkat bunga yang di tawarkan, kenyamanan dalam proses menyimpan uang serta kemudahan didalam proses peminjaman. Oleh sebab itu dalam hal ini kita selaku pihak bank harus mampu menciptakan atau menampilkan kualitas jasa yang di tawarkan secara good performance, karna kualitas pelayanan yang diberikan pihak bank kepada pelanggan atau nasabah akan mencitrakan kualitas dari bank tersebut.

Dalam hal ini perbankan di bedakan menjadi Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Perbedaan utama BPR dengan Bank umum adalah dalam hal ruang lingkup kegiatan dan wilayah oprasional. BPR tidak diizinkan melakukan transaksi Kliring sehingga BPR tidak dapat menciptakan uang giral. Tidak jauh berbeda dari Bank Perkreditan Rakyat (BPR), Baitul Mal-Wat tamwil (BMT) juga memiliki perbedaan yang hampir sama antar Bank Perkreditan Umum dan Bank Umum. Karna pada dasarnya BMT tidak jauh berbeda dengan BPR, hanya saja BPR masih menggunakan konsep keuntungan Bunga. Berbeda halnya dengan BMT yang menerapkan sistem bagi hasil yang disepakati oleh kedua belah pihak (pihak BMT dan Nasabah) dan jika Nasabah membayar cicilan kredit melebihi batas tempo atau tanggal yang telah di tentukan oleh pihak BMT, maka pihak BMT tidak memberikan

sangsi atau penambahan jumlah pembayaran dengan kata lain tidak dikenakan Denda, selain itu jika perbankan lain meliburkan kegiatan serta transaksinya pada hari sabtu dan minggu berbeda halnya dengan BMT yang meliburkan kegiatan transaksinya pada hari jum'at dikarenakan adanya kegiatan keagamaan yaitu solat jumat hal lain yang membedakan BMT dengan Perbankan lain terletak pada para pegawainya jika pegawai perbankan lain mempekerjakan pria dan wanita BMT hanya mempekerjakan pria saja.

Baitul Mal wat Tamwil (BMT) itu sendiri adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan bayt al-mal wa al-tamwil dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan ekonominya. Selain itu, BMT juga bisa menerima titipan zakat, infak, dan sedekah, serta menyalurkannya sesuai dengan peraturan dan amanatnya.

Sedangkan koperasi syariah adalah usaha yang didirikan secara bersama-sama oleh dua orang atau lebih masing-masing memberikan kontribusi dana dalam porsi yang sama besar dan berpartisipasi dalam kerja dengan bobot yang sama pula dan berdasarkan konsep gotong royong dan tidak dimonopoli oleh salah seorang pemilik modal.

Perbedaan antara BMT dan koperasi syariah adalah dalam operasionalnya, BMT dan koperasi syariah sebenarnya tidak terlalu banyak perbedaannya. Sebagai lembaga keuangan, keduanya mempunyai fungsi yang sama dalam penghimpunan dan penyaluran dana. Istilah-istilah yang digunakan juga tidak ada bedanya. Dalam proses penghimpunan dana, keduanya menggunakan istilah simpanan atau tabungan. Begitu pula dalam penyaluran dananya, keduanya menggunakan istilah pembiayaan. Sedang syarat pendirian kedua lembaga tersebut mengharuskan minimal 20 orang.

Dengan adanya uraian di atas sangat menarik untuk kita memilih perbankan sebagai objek penelitian karena perbankan sangat menomersatukan kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan nasabah.

Menyadari akan berbagai hal diatas maka dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk memilih jasa perbankan di BMT SIDOGIRI Unit Glenmore sebagai objek penelitian, Dimana Baitul Mal wat-Tamwil (BMT) itu sendiri merupakan koperasi simpan pinjam yang berbasis syariah dan koperasi BMT SIDOGIRI ini berdiri pada tanggal 17 juli 1997 atau pada tanggal 12 Rabiul awal 1418 H bertepatan dengan hari kelahiran Nabi Muhamad SAW, Koperasi ini pertama kali didirikan di Kecamatan Wonorejo Pasuruan Jawa Timur dan pada tanggal 4 september 1997 disahkanlah BMT SIDOGIRI sebagai Koperasi Simpan Usaha oleh Badan Hukum Koperasi, Nama SIDOGIRI itu sendiri diambil dari nama Pondok Pesantren yang menaungi Koperasi tersebut.

Pada penelitian ini peneliti memilih BMT SIDOGIRI Unit Glenmore untuk dijadikan bahan penelitian. Pihak BMT itu sendiri mempunyai target penambahan Nasabah menabung rata-rata 100 orang perbulan dan kredit rata-rata per bulan 100 orang, namun dari hasil pra penelitian nasabah yang didapat tidak setiap bulan mampu memenuhi target yang ada hal ini dapat dilihat pada jumlah data nasabah dari bulan Januari sampai bulan Desember 2015 oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui faktor apa yang berpengaruh terhadap penambahan jumlah nasabah agar pada setiap bulannya pihak BMT Sidogiri Unit Glenmore mampu memenuhi target yang ada pada BMT Sidogiri Unit Glenmore.

**Tabel 1.1**

**Data jumlah nasabah menabung dan kredit di BMT Sidogiri unit Glenmore  
bulan Januari – Desember 2015**

<b>No.</b>	<b>Bulan</b>	<b>Menabung</b>	<b>Kredit</b>
1.	Januari	90 orang	70 orang
2.	Februari	81 orang	95 orang
3.	Maret	104 orang	105 orang
4.	April	129 orang	28 orang
5.	Mei	85 orang	56 orang
6.	Juni	26 orang	72 orang
7.	Juli	69 orang	65 orang
8.	Agustus	130 orang	125 orang
9.	September	79 orang	65 orang
10.	Oktober	88 orang	75 orang
11.	November	91 orang	55 orang
12.	Desember	75 orang	58 orang
	<b>Jumlah</b>	<b>1047</b>	<b>869</b>
	Rata-rata / Bulan	87	72

**Tabel 1.2**

**Data jumlah nasabah menabung dan kredit dari tahun 2012-2014**

<b>No.</b>	<b>Tahun</b>	<b>Menabung</b>	<b>Kredit</b>
1.	2012	1032 orang	340 orang
2.	2013	1002 orang	255 orang
3.	2014	873 orang	389 orang

### Sumber Data: BMT Sidogiri Unit Glenmore

Berdasarkan Tabel 1.1 bahwa , jenis simpanan di BMT Sidogiri Unit Glenmore juga lebih bervariasi, seperti Simpanan Amanah, Simpanan Wadiah, Simpanan Pendidikan, Simpanan Walimah, Simpanan Idul Fitri, Simpanan Qurban/Aqiqoh, Simpanan Haji dan Simpanan Mudhorobah Berjangka (Deposito). Jenis-jenis pembiayaan bagi pengusaha kecil dan menengah yang dilakukan oleh BMT Bina Artha Ummat juga bermacam-macam, seperti Murobahah, Bai'u Bitsaman Ajil (BBA), Ijarah, Musyarokah, Mudhorobah, Ar-Rahn (Gadai) dan Qordhul Hasan. BMT Sidogiri Unit Glenmore memperoleh nasabah yang Fluktuatif dari bulan ke bulan, dan ternyata target pemasaran produk BMT Sidogiri Unit Glenmore berupa Tabungan maupun Kredit belum mencapai target yang di inginkan.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas maka permasalahan inti dalam hal ini adalah:

1. Apakah variable Keandalan dari kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BMT SIDOGIRI unit Glenmore?
2. Apakah variable Daya tanggap dari kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BMT SIDOGIRI unit Glenmore?
3. Apakah variable Jaminan dari kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BMT SIDOGIRI unit Glenmore?
4. Apakah variable Empati dari kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BMT SIDOGIRI unit Glenmore?
5. Apakah variable Bukti fisik dari kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BMT SIDOGIRI unit Glenmore?

### 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### **1.3.1 Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variable Kehandalan terhadap kepuasan nasabah di BMTSidogiri unit glenmore.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel Daya tanggap terhadap kepuasan nasabah di BMTSidogiri unit glenmore.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variable Jaminan terhadap kepuasan nasabah di BMTSidogiri unit glenmore.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variable empati terhadap kepuasan nasabah di BMTSidogiri unit glenmore.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variable Bukti fisik terhadap kepuasan nasabah di BMTSidogiri unit glenmore.

### **1.3.2 Kegunaan penelitian**

1. Bagi Perusahaan

Sebagai sumbangan pemikiran kepada pihak perbankan (BMT SIDOGIRI) dalam menentukan kebijakan dalam memberikan pelayanan yang diinginkan oleh nasabah.

2. Bagi akademis

Diharapkan peneliti ini dapat memperkaya bahan kepustakaan dan kajian mahasiswa Universitas Muhamadiyah Jember khususnya mahasiswa program studi Ekonomi Manajemen konsentrasi Pemasaran.

3. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan pengalaman serta mempelajari mengenai pelayanan yang ada di BMT SIDOGIRI.