

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan teknologi dan informasi di era globalisasi saat ini sangat berperan penting dalam membantu kehidupan manusia. Dilihat dari segi pemenuhannya, teknologi pada masa sekarang bukan lagi menjadi kebutuhan sekunder saja, tetapi sudah menjadi hal yang tidak bisa dilepaskan dari kehidupan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Kemajuan teknologi dan informasi juga mendorong pesatnya pertumbuhan perekonomian yang ada di masyarakat, mendorong tingkat konsumsi masyarakat yang lebih tinggi.

Baitul Mal Wattamwil atau yang disingkat BMT merupakan lembaga keuangan non bank yang berpedoman dengan syariah Islam (AL-Qur'an dan Hadist) yang bertujuan meningkatkan perekonomian masyarakat menengah kebawah. Akhir-akhir ini BMT mulai dikenal oleh insan perekonomian terutama dalam perekonomian Islam sejak krisis ekonomi yang terjadi di Indonesia. Pemberian layanan yang baik kepada para konsumen juga harus didukung dengan adanya perlengkapan sarana prasarana yang memadai, agar layanan yang diberikan maksimal dan memberikan kesan puas kepada konsumen atau anggota.

Keuntungan dari Anggota atau anggota yang merasa puas di suatu perusahaan akan menimbulkan rasa loyalitas (kesetiaan) Anggota atau anggota, mengulang kembali mengkonsumsi produk barang atau jasa yang ditawarkan. Untuk mendapatkan keuntungan tersebut banyak yang perlu diperhatikan oleh perusahaan, yaitu: memperhatikan kualitas layanan, kenyamanan dan keamanan lokasi perusahaan, kemudahan transaksi, penanganan komplain atau keluhan, meningkatkan kepercayaan dan faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota.

Meningkatnya persaingan perbankan ditandai dengan kemunculan banyaknya jumlah bank atau lembaga keuangan lainnya yaitu ada 3 diantaranya BMT Surya Abadi di Gaya Baru 1, BMT Mitra Ummat di Gaya Baru dan BMT Muliya di Kota Gajah. Persaingan tersebut terlihat dari bervariasinya produk atau jasa yang ditawarkan, salah satunya adalah BMT

Assyafiiyah. Dengan maraknya persaingan, perusahaan perbankan harus menerapkan strategi dengan baik agar anggota tertarik menabung pada lembaga keuangan. Begitu juga dengan BMT Assyafiiyah, untuk menarik kepuasan anggota dilakukan dengan menerapkan strategi yang tepat, diantaranya melalui Kepercayaan, Kualitas Layanan, Lokasi.

Anggota dalam menabung pada suatu lembaga keuangan menghadapi ketidakpastian, baik itu ketidakpastian spekulatif maupun ketidakpastian murni yang selalu menimbulkan kerugian, ketidakpastian ini disebut dengan resiko (Juanita, 2018:77). Kebutuhan rasa aman merupakan motif yang kuat untuk menghadapi ketidakpastian yang cukup besar dalam kehidupan. Dalam lembaga keuangan, lokasi aman diperlukan oleh anggota yang menyimpan dananya di lembaga keuangan tersebut.

Kualitas layanan merupakan faktor yang penting dalam mempengaruhi minat anggota. Anggota akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Anggota akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik Anggota dan memberikan layanan yang lebih baik. Keberhasilan bank dalam memberikan layanan yang baik dan berkualitas tinggi ditentukan oleh perilaku dan karakter petugas bank karena tujuan layanan diciptakan agar dapat membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan, dan memberikan manfaat yang baik bagi orang lain yaitu anggota (Kotler, 2019:212).

Menurut Kotler dan Keller (2019:277), *marketing public relations* jauh melampaui dari sekedar pemberitaan sederhana namun memegang peran penting dalam tugas-tugas membantu peluncuran produk-produk baru, membantu memosisikan kembali produk yang sudah ada, membangun minat terhadap kategori produk, mempengaruhi kelompok sasaran tertentu, membela produk yang telah menghadapi masalah publik, dan membangun citra korporat yang tercermin baik dalam produk-produknya. Riset Nurjanah (2016) juga menegaskan bahwa hubungan masyarakat berpengaruh positif signifikan terhadap minat menabung.

Tabel 1. Data Jumlah Pembiayaan dan Anggota BMT Assyfiyah Berkah Nasional yang memiliki simpanan dan pembayaran Tahun 2017-2020

No	Kategori Produk	Jumlah Anggota			
		2017	2018	2019	2020
1	Simpanan	712	656	684	704
2	Pembiayaan	238	198	265	323
Total		950	854	949	1.027

Sumber : BMT Assyafiyah

Anggota yang Melakukan Simpanan pada tahun 2017 ke 2018 mengalami penurunan Jumlah dari 712 anggota menjadi 656 anggota, tetapi setelah itu Anggota yang Melakukan simpanan ditahun 2019 sampai tahun 2020 mengalami kenaikan Jumlah dari 684 Anggota Menjadi 704 Anggota.

Anggota yang Melakukan Pembiayaan pada tahun 2017 ke 2018 mengalami penurunan Jumlah dari 238 Anggota menjadi 198 Anggota, tetapi setelah itu Anggota yang Melakukan Pembiayaan ditahun 2019 sampai tahun 2020 mengalami kenaikan Jumlah dari 265 Anggota Menjadi 323 Anggota.

Faktor yang membuat anggota berminat untuk menabung pada lembaga keuangan tidak hanya satu faktor saja melainkan dipengaruhi oleh banyak faktor. Lembaga keuangan harus menerapkan strategi yang tepat untuk menarik anggota agar berminat menabung di perusahaan tersebut. Berdasarkan masalah tersebut, untuk itu penulis mengajukan judul penelitian yang berjudul "Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, Lokasi Terhadap Kepuasan anggota BMT Assyafiyah di Kota Gajah Lampung Tengah".

## B. Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah

### 1. Identifikasi Masalah

1. Permasalahan yang terdapat di BMT Assyafi'iyah Kota Gajah adalah kurangnya Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Anggota.
2. Adanya beberapa Anggota yang tidak Merasa Puas.
3. Lokasi yang aman dan strategis sangat berdampak terhadap kepuasan pelanggan

4. Kualitas layanan yang baik sangat berdampak terhadap kepuasan pelanggan

## 2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan anggota BMT Assyafiiyah?
2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan anggota BMT Assyafiiyah?
3. Bagaimana Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan anggota BMT Assyafiiyah?
4. Bagaimana Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, Lokasi Terhadap Kepuasan anggota BMT Assyafiiyah?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan anggota BMT Assyafiiyah
2. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan anggota BMT Assyafiiyah
3. Untuk mengetahui Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan anggota BMT Assyafiiyah
4. Untuk mengetahui Pengaruh Kepercayaan , Kualitas Layanan, Lokasi Terhadap Kepuasan anggota BMT Assyafiiyah

## D. Manfaat Penelitian

### a. Bagi Peneliti

Untuk mengasah kemampuan peneliti dalam Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti mengenai pemasaran (*marketing*).

### b. Bagi Akademis

Menambah pengetahuan dan membuka wawasan para pembaca baik kalangan akademis (mahasiswa) yang berminat terhadap bidang pemasaran (*marketing*) yang terutama pada Kepercayaan , Kualitas Layanan, Lokasiterhadap kepuasan anggota.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan perusahaan dapat mengetahui pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, Lokasi A terhadap kepuasan anggota. Informasi ini sebagai bahan masukan bagi pimpinan perusahaan.

**E. Ruang Lingkup**

Ruang Lingkup dari Penelitian sebagai berikut :

- 1) Sifat penelitian : Penelitian deskriptif kuantitatif dan Kualitatif
- 2) Objek penelitian : Objek penelitian yang akan diteliti adalah Kepercayaan, Kualitas Layanan, Lokasi Terhadap kepuasan anggota BMT Assyafiiyah.
- 3) Tempat Penelitian : Lokasi Penelitian ini yaitu Jln Jenderal Sudirman No.9 Kota Gajah, Kabupaten Lampung Tengah.

**F. Sistematika Penelitian**

BAB I : Berisikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Ruang Lingkup.

BAB II : Berisikan tentang Kajian Litelatur, Penelitian Relevan, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis Penelitian.

BAB III : Berisikan tentang Jenis Penelitian, Objek dan Lokasi Penelitian, Definisi Operasional Variabel, Populasi dan Sampel, Jenis sumber data, Teknik Pengumpulan data, Instrumen Penelitian dan Teknik Analisis Data.

BAB IV : Berisikan tentang sejarah penelitian, visi misi, stuktur organisasi, hasil penelitian dan pembahasan

BAB V : Berisikan tentang Kesimpulan dan Saran

DAFTAR LITELATUR

LAMPIRAN