

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Keberhasilan perbankan syariah di tanah air tidak dapat dilepaskan dari peran Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS). Kedudukan LKMS yang antara lain dipresentasikan oleh BPRS, BMT dan Koperasi pesantren (kopontren) sangat vital dan menjangkau transaksi syariah di daerah yang tidak bisa dilayani oleh bank umum maupun bank yang membuka unit usaha syariah.

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) sendiri adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil (syariah), menumbuh-kembangkan bisnis usaha mikro dan kecil dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan masyarakat dengan penghasilan menengah ke bawah. Secara konseptual, BMT memiliki dua fungsi: Baitul Tamwil yang artinya melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil terutama dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. Baitul Maal sendiri memiliki arti menerima titipan dana zakat, infak dan shadaqah serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya.

Melihat keadaan saat ini maka jelas BMT memiliki peran yang sangat penting dalam masyarakat, tidak hanya itu keberadaan BMT saat ini sangat membantu masyarakat khususnya kalangan menengah ke bawah yang ingin mandiri bersama-sama. BMT menjadi satu lembaga keuangan yang cukup menjadi perhatian dan memiliki kemenarikan dikalangan masyarakat, sangat banyak bermunculan BMT baru dikalangan masyarakat, bahkan tidak hanya itu perkembangan BMT juga sangat pesat. Keberhasilan atau kemajuan suatu organisasi atau BMT tidaklah lepas dari kepuasan anggota. Adapun cara dalam menciptakan kepuasan anggota itu dengan jalan melakukan promosi yang dapat meyakinkan anggota, kemudian berada dilokasi yang strategis dan memberikan pelayanan yang baik dan ramah pada anggota karena anggota dianggap sebagai raja sehingga BMT harus memenuhi segala keinginan anggota. Apabila itu terwujud, maka dapat dipastikan anggota akan merasa puas.

Kepuasan anggota merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan BMT. Selain itu kepuasan anggota dapat menjadi alat bersaing bagi suatu BMT

dalam menghadapi pesaingnya. Dalam pemasaran ada konsep kepuasan anggota yang digunakan untuk menilai seorang anggota itu merasa puas atau tidak menurut Tjiptono (2016:11) dapat dibedakan sebagai berikut:

- a. *Positive Disconfirmation*. Dimana hasil yang diterima lebih baik dari hasil yang diharapkan.
- b. *Simple Disconfirmation*. Dimana hasil yang diterima sama dengan hasil yang diharapkan.
- c. *Negative Disconfirmation*. Dimana hasil yang diterima lebih buruk dari hasil yang diharapkan.

Kelangsungan hidup sebuah perusahaan sangat tergantung pada kepuasan para pelanggannya dan kemampuan menghasilkan laba. Sebuah perusahaan yang mampu memuaskan kebutuhan pelanggannya, akan tetapi tidak mampu menghasilkan laba, tidak mungkin akan tetap eksis dan berkembang. Kepuasan pelanggan dan laba harus dicapai secara simultan. Pendekatan berdasarkan kepentingan pelanggan (*customer oriented*) sebaiknya dilakukan secara lebih sistematis dan efektif. (Tjiptono, 2016:12).

Menurut Schnaars (Tjiptono, 2016:78) tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan akan memberikan berbagai manfaat (Tjiptono, 2016:78) seperti:

1. Hubungan perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
4. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan
5. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan dan
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). (Rangkuti, 2016:47)

Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Dimana hal ini, fisik produk biasanya

ditunjang dengan berbagai macam inisial produk. Adapun inti produk yang dimaksud biasanya merupakan jasa tertentu. Oleh karena itu, pentingnya mengetahui secara teoritis tentang batasan, pengertian dan faktor-faktor yang mempengaruhi dari pada pelayanan itu sendiri. Pelayanan anggota ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa anggota, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya. Untuk itu kegiatan pelayanan perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan anggota.

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) merupakan suatu lembaga yang paling sederhana di suatu lembaga keuangan mikro syariah yang dibandingkan dengan lembaga mikro syariah lainnya.. KSPPS dibentuk untuk menjadi lembaga ekonomi rakyat kecil yang berperan terhadap lembaga sosial, lembaga bisnis yang bersaing pada pasar bebas. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) memiliki fungsi menghimpun menggabungkan serta menyalurkan dana dan merupakan lembaga keuangan yang beragam pada laba.

Pada lingkungan bisnis yang semakin canggih seperti situasi saat ini, setiap perusahaan atau instansi (dalam hal ini koperasi simpan pinjam) diharuskan untuk selalu meningkatkan kemampuan dan daya saing yang berpengalaman serta perusahaan mampu mempertahankan kelanjutan serta keberadaan aktivitas usahanya adalah bahwa setiap lembaga harus selalu melaksanakan aktivitas rutin usahanya. gar pelaksanaan aktivitas rutin usahanya manajemen lembaga sangat memerlukan dorongan peranan pelayanan simpanan anggota supaya mencapai tujuan secara mudah dan instan.

Berdasarkan survei yang penulis lakukan pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional, Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah mengalami kenaikan anggota jika dibandingkan dengan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) lainnya. Adapun data jumlah anggota Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional, Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah dari bulan Juli tahun 2022 sampai bulan Agustus tahun 2022 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Jumlah Anggota Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional, Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah

No	Jenis Produk	Jumlah Anggota
1	Murabahan Ceria Angsuran	319
2	Murabahan Ceria Jatuh Tempo	184
3	Hawalah Ceria	66
4	Ijarah Multi Jasa	19
5	Musyarokah	1
6	Rahn	9
7	Mudharobah	39
Jumlah		637

Sumber: Data KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional, Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah, Tahun 2022

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) merupakan koperasi yang bergerak di bidang simpan pinjam, yang mana memiliki visi dan misi yang ingin dicapai oleh Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS). Sebagai suatu lembaga, Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) pasti mempunyai beberapa simpanan anggota. Pada KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah terdapat simpanan anggota yang terdiri dari dua simpanan yang pertama simpanan pokok (simpok) dan yang kedua simpanan wajib (siwajib) kedua simpanan ini sering terjadi masalah misalnya pada simpanan pokok yang tertunda dan pembayaran simpanan wajib yang macet. Pelayanan simpanan anggota adalah faktor utama dalam mendorong tercapainya visi dan misi tersebut.

Harapan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional, Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah adalah semua produk yang ada pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional, Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah dapat menarik perhatian anggota. Namun kenyataannya ada tiga produk dari Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional, Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah yang diminati oleh anggota, karena jenis produknya kurang memberikan kepuasan kepada anggota Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional, Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: PENGARUH PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL CABANG KOTA GAJAH KABUPATEN LAMPUNG TENGAH.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah yang terjadi pada pegawai sebagai berikut:

- a. Masih ada anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah yang dalam melakukan penyetoran simpanan pokok yang tertunda dan pembayaran simpanan wajib yang macet.
- b. Masih ada anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah yang macet dalam melakukan pembayaran simpanan wajib
- c. Masih ada produk KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah yang kurang diminati.
- d. Adanya anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah yang kurang puas dengan pelayanan saat memerlukan pinjaman.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah dan identifikasi masalah, masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh produk terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah?
3. Apakah ada pengaruh produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan adalah segala sesuatu yang dapat memberikan arahan terhadap penelitian yang akan dilakukan. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan semua variabel bebas dan variabel terikat serta mencari pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh produk terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah
3. Untuk mengetahui pengaruh produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Setiap penelitian yang bersifat ilmiah diharapkan dapat mendatangkan kegunaan-kegunaan yang bermanfaat baik bagi peneliti sendiri maupun bagi orang lain. Adapun manfaat yang diharapkan dalam kegiatan penelitian ini adalah:

1. Manfaat penelitian secara teoritis adalah agar hasil penelitian dapat menambah referensi ilmiah bagi perkembangan Ilmu manajemen yang terkait dengan bagaimana meningkatkan produk, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional.
2. Manfaat penelitian secara praktis adalah agar hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran kepada anggota maupun pengelola mengenai produk, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional.
3. Bagi peneliti lain dapat dijadikan acuan untuk kegiatan penelitian selanjutnya baik pada subjek yang sama maupun subjek lain.

## **F. Ruang Lingkup Penelitian**

Supaya penelitian yang dilakukan tidak melebar dari permasalahan yang ada, maka dibatasi pada ruang lingkup sebagai berikut:

1. Sifat penelitian adalah sebab akibat
2. Subjek penelitian adalah anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional
3. Objek penelitian adalah produk, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota
4. Tempat penelitian adalah KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah
5. Waktu penelitian adalah tahun pelajaran 2022/2023