

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Di era perkembangan saat ini banyak beberapa jasa Lembaga Keuangan yang bersifat syari'ah (LKS) yang sangat di dukung oleh sistem perbankan berbasis syari'ah, di Indonesia sendiri saat ini sedang tumbuh dan berkembang pesat tentang LKS itu sendiri. Lembaga keuangan syariah itu sendiri memiliki kedudukan yang berperan penting dalam membantu dalam lembaga ekonomi yang pada umumnya dalam berbasis dalam proses pembangunan nasional. Awal mula berdirinya dari lembaga keuangan syari'ah (LKS) di Indonesia saat ini yaitu sedang menganut sistem syari'ah yang telah disahkan oleh Undang-Undang Nomor 10 pasal 1 tahun 1996 yang menyatakan tentang perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 yang berisikan tentang perbankan. Pada peraturan perundang-undangan Nomor 72 Tahun 1992 yang menyebutkan mengenai Bank yang bersumber pada sistem prinsip yang berlandaskan bagi hasil yang pada umumnya memberikan batasan – batasan perbankan yang diperbolehkan untuk menjalankan kegiatan yang bersifat usaha dengan beralaskan pembagian hasil yang telah tercatat pada perubahan undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 yang berisikan tentang perbankan yang berbasis syari'ah itu sendiri. Saat ini di Indonesia sendiri banyak usaha sektor Mikro, Kecil, dan Menengah yang tercatat pada Nomor 20 Tahun 2008 tentang Koperasi adalah sebagai simpan pinjam dan pembiayaan syari'ah (KSPPS).

Dalam Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah atau (KSPPS) merupakan salah satu bagian terkecil yang memiliki peranan penting dalam segi sektor usaha pinjaman yang bergerak pada bidang usaha mandiri yang bertujuan untuk membantu mengembangkan usaha-usaha yang bersifat produktif untuk meningkatkan kualitas perekonomian bagi pengusaha kecil. Di Indonesia sendiri dalam pengenalan Koperasi sudah cukup lama didengar oleh kalangan masyarakat karena fungsi dari koperasi itu sendiri merupakan salah satu badan usaha yang berbentuk hukum. Dan salah satu pencetus pelopor dari Koperasi itu sendiri ialah Bung Hatta yang merupakan Bapak Koperasi di Indonesia.

KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah) diharapkan akan menjadi sebuah lembaga yang berbasis keuangan non bank yang dapat memprioritaskan kebutuhan nasabahnya dalam kepentingan kualitas prosedur pelayanan dan dapat membantu dari segi untuk memajukan ekonomi masyarakat kecil yang berdasarkan pada sebuah prinsip-prinsip yang berbentuk syari'ah. Dalam memajukan kebutuhan penambahan modal usaha dari nasabah KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah) dapat diukur dengan cara tentang kepuasan nasabah yang diambil dari segi usaha lancarnya sebuah prosedur pelayanan dalam penyaluran dana yang dilakukan oleh pegawai KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah) kepada nasabah peminjamnya.

Di era persaingan usaha yang semakin ketat, keterampilan dan kompetensi karyawan dituntut untuk terus meningkat agar kinerjanya dapat meningkat. Kinerja merupakan proses berlangsungnya pekerjaan untuk mencapai hasil kinerja. Kepuasan konsumen atau nasabah akan mempengaruhi kesetiaan terhadap suatu barang atau jasa. Respon pelanggan terhadap ketidakpuasan tidak selalu melakukan tindakan. Ada yang tidak mengambil tindakan, diam-diam

pindah ke pihak perusahaan lain, ada yang mengeluh pada pihak ketiga dan menciptakan ketidakpuasan tersebut. Dalam pemasaran perlu mempertahankan nasabahnya, disamping menciptakan nasabah yang baru. Dalam menciptakan kepuasan konsumen atau kepuasan nasabah maka perusahaan harus memulai dari kepuasan didalam perusahaan itu sendiri. Artinya sebelum kepuasan konsumen atau nasabah perusahaan harus menciptakan terhadap karyawan.

Dalam hal ini seorang pemasar bagaimana bisa menciptakan kepuasan nasabahnya, kalau dia sendiri tidak merasakan kepuasan. Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha ditengah persaingan yang semakin ketat. Pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan memang bermacam-macam. Akan tetapi paradigma melayani yang sebenarnya adalah hubungan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan. Pelanggan berharap usahanya terus berkelanjutan, sedangkan pelanggan berharap mencapai kepuasan dalam menggunakan barang/jasa dari perusahaan.

Selama penulis menjalankan penelitian di KSPPS BMT AKU, penulis menemui beberapa masalah yaitu karyawan kurang memiliki pemahaman khusus tentang produk-produk serta kurangnya sumber daya manusia yang sehingga banyak nasabah yang complain dengan pelayanan yang diberikan KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah). Dari uraian tersebut penulis berminat untuk meneliti lebih lanjut tentang pengaruh kinerja karyawan dan nilai pelanggan (Customer value atau disebut juga value for the customer) untuk mengetahui pengaruh dari kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah) dengan menggunakan servqual.

Tabel 1. Jumlah nasabah KSPPS BMT AKU(Adzkiya Khidmatul Ummah)
dari tahun 2014 - 2018

Volume	Jumlah Nasabah	Perkembangan
2014	3.355	
2015	4.365	30,1%
2016	5.488	25,7%
2017	6.101	11,1%
2018	6.354	4,1%
Rata – rata		17,7%

Sumber : KSPPS BMT AKU(Adzkiya Khidmatul Ummah) 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa diketahui terjadi peningkatan dalam jumlah nasabah dari tahun ke tahun, 2014 ke 2015 dengan jumlah perkembangan 30,1%, tahun 2015 ke 2016 dengan jumlah perkembangan 25,7% , 2016-2017 dengan jumlah perkembangan 11,1% tahun 2017-2018 dengan jumlah perkembangan 4,1%.

Kemudahan serta kepuasan nasabah pada KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah) merupakan suatu hal penting untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan tidak menyimpang dari prosedur yang telah ditetapkan. Prosedur yang telah diterapkan oleh KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah) diharapkan akan menjadi landasan bagi karyawan dalam melayani nasabah meskipun masih ada nya kendala yang telah terjadi dilapangan, terutama dalam hal peningkatan nasabah pada KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah).

Berdasarkan latar belakang dan keluhan yang diketahui pada kusioner pendahuluan sehingga perlu dilakukan penelitian di KSPPS BMT AKU (Adzkiya

Khidmatul Ummah) yang ada di Tejo Agung. Servqual merupakan metode yang digunakan mengukur dan mengetahui faktor kualitas pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki (Fandy Tjiptono 2012:75) yang di dasari 5 dimensi antara lain adalah Reliabilitas (reliability), Daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (empathy), Bukti Fisik (Tangible). judul penelitian **“ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN PENYALURAN DANA TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA KSPPS BMT AKU (ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH)** dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat masukan dan evaluasi bagi perusahaan untuk menentukan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

B. Perumusan Masalah

a) Identifikasi Masalah

Pada dasarnya pelayanan di KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah) mungkin pada sebagian nasabah ada yang merasakan kurang puas atau belum maksimal. Pada sebagian nasabah ada yang berkeluh kesah karena terkadang menunggu lama. Semua itu tergantung pada kinerja pelayanan seorang karyawan. Karena karyawan merupakan unsur terpenting dalam kelancaran sebuah perusahaan.

1. Peneliti mengambil sampel penelitian kepuasan nasabah dari KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah) di Tejo Agung.
2. Peneliti ini menganalisis tentang tingkat kinerja karyawan, dalam komunikasi pemasaran dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah dalam mengambil keputusan menjadi nasabah dari KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah) di Tejo Agung.

3. Dalam subyek penelitian ini adalah dari nasabah KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah) di Tejo Agung.

b) Perumusan Masalah

Dalam tingkat sebuah persaingan dalam sebuah lembaga keuangan seperti KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah) di Tejo Agung, dalam hal terpenting lainnya adalah sebuah jasa keuangan yang semakin ketat sehingga dibutuhkan sebuah analisis prosedur pelayanan terhadap sebuah kepuasan nasabah yang maksimal untuk diberikan kepada para nasabah tersebut. Oleh karena itu, penulis perlu memperhatikan variabel dari dimensi prosedur agar sebuah kepuasan nasabah dapat terpenuhi dengan maksimal. Berdasarkan identifikasi masalah yang penulis jelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana mutu yang diberikan oleh KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah) dalam prosespenyaluran dana terhadap kinerja pelayanan yang dirasakan oleh nasabah?
2. Dari segi tingkat kepuasan manakah yang dirasakan oleh nasabah KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah diatas , maka penulis mempunyai tujuan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah)
2. Dapat memberikan usulan perbaikan yang diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah).

D. Kegunaan Penelitian

Hasil dari kegunaan penelitian yang dilakukan oleh penulis ini adalah mampu untuk memberikan masukan yang positif bagi beberapa pihak, antara lain:

1. Bagi Penulis

Dari hasil kegunaan penelitian yang diperoleh oleh penulis adalah untuk menambah wawasan dalam hal pengetahuan mengenai teori-teori yang diperoleh selama melakukan perkuliahan, oleh karena itu dapat diterapkan dalam dunia kerja yang sesungguhnya maupun dalam melakukan praktek langsung terhadap lingkungan masyarakat.

2. Bagi KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah)

Untuk memberikan informasi kepada KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah) dalam mengetahui prosedur pelayanan terhadap sebuah kepuasan nasabah, sehingga dari pihak KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah) dapat mengetahui faktor apa sajakah yang dapat membantu untuk meningkatkan kinerja dalam kepuasan nasabahnya.

3. Bagi Universitas Muhammadiyah Metro

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam penambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Manajemen serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Metro dan dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain.

E. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang latar belakang dari sebuah penelitian, tentang bagaimana sebuah perumusan masalah, tujuan dari penelitian, kegunaan dari penelitian, dan cara sistematika dalam penulisan.

BAB II KAJIAN TEORITIK

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian, meliputi deskripsi teori, hasil penelitian yang relevan, kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dari bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, objek dan lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis, dan metode penelitian yang berisikan tentang operasional variabel dari sebuah penelitian, populasi dan sampel, serta teknik dalam pengumpulan data dan analisis apakah yang akan digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada hasil bab ini membahas tentang bagaimana sebuah gambaran umum dari sebuah objek penelitian dan dengan diperkuat dari penelitian dan pembahasan

BAB V SIMPULAN DAN SASARAN

Dalam bab ini penulis menyimpulkan tentang apa yang telah disajikan pada bagian bab-bab sebelumnya dan memberikan masukan serta saran yang baik bagi KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah).

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN