

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Munculnya lembaga keuangan syariah maupun unit usaha syariah di Indonesia disebabkan oleh jumlah mayoritas penduduk Indonesia yang beragama islam. Kehadiran lembaga keuangan syariah dan juga unit usaha syariah diharapkan mampu menjalankan kegiatan operasionalnya sesuai dengan situasi dan kondisi masyarakat saat ini, baik dibidang sosial, ekonomi, maupun politik serta budaya masyarakat Indonesia.

Awal mula berdirinya lembaga keuangan syariah 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 prinsip bagi hasil yang pada umumnya memberikan batasan-batasan perbankan yang diperoleh 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 syariah.

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 syariah (KSPPS). Munculnya KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional 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 pelayanan untuk memajukan ekonomi masyarakat kecil yang berdasarkan pada sebuah prinsip-prinsip yang berbentuk syariah. Di dalam situasi persaingan yang semakin ketat, masing-masing lembaga keuangan harus mempunyai ciri khas tersendiri yang menjadikan keunggulan perusahaan agar sulit ditiru oleh perusahaan lain. Kualitas jasa dan pelayanan yang ditawarkan atau diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan di anggap menjadi salah satu keunggulan bersaing yang penting bagi kelangsungan satu organisme.

Dengan banyaknya BMT yang ada di Provinsi Lampung khususnya di Kota Metro membuat persaingan antar BMT sangat ketat. Perkembangan dan persaingan yang semakin ketat mengharuskan BMT untuk terus berinovasi dan

memberikan kepuasan kepada nasabah agar mereka loyal. Dalam rangka memuaskan kepuasan konsumen, sangat penting untuk membangun citra perusahaan yang baik agar dapat menarik nasabah lainnya. Kepuasan pelanggan adalah kunci sukses dan utama dalam menjalankan bisnis perusahaan. Jika hal ini terjadi maka akan berdampak, yaitu meningkatkan minat konsumen dan meningkatkan permintaan terhadap produk layanan yang diberikan. Kepuasan pelayanan bagi nasabah akan menjadi acuan dalam menilai penjualan serta keahlian layanan perusahaan dan pada akhirnya nasabah akan memberikan saran kepada calon nasabah lainnya dalam menggunakan produk dan layanan perusahaan, sehingga dapat meningkatkan keuntungan perusahaan yang sangat besar.

Dalam upaya mencapai tujuan untuk menarik minat konsumen, pencapaian kepuasan nasabah sangat erat kaitannya dengan kelangsungan perusahaan dan kuatnya pertumbuhan perusahaan di masa depan. Oleh karena itu, dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah yang ada, menciptakan kepuasan nasabah sangat penting untuk menjaring calon nasabah potensial. Sehingga menciptakan kepuasan nasabah bagi setiap perusahaan sangat diperlukan dengan merumuskan strategi pelayanan yang tepat untuk mencapai kepuasan nasabah. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, sehingga mengharuskan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik yaitu keandalan, ketanggapan, atas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi dan tidak berwujud dan merupakan tujuan penting dari suatu rencana transaksi, guna memberikan kepuasan kepada konsumen. Pelayanan yang berkualitas memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan serta menarik calon nasabah, karena pelayanan yang berkualitas sangat penting dalam strategi pemasaran perusahaan.

Dimensi dari kualitas pelayanan yang penting antara lain adalah keandalan dan daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yang merupakan ukuran sejauh mana tingkat layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan konsumen. Perusahaan yang dapat memberikan pelayanan terbaik pada konsumen akan mampu membentuk citra positif bagi perusahaan. Pelayanan yang berkualitas akan mendorong kepuasan konsumen untuk terus menggunakan jasa perusahaan, sehingga membangun kepuasan

dan loyalitas, serta memberikan saran kepada konsumen lain untuk menggunakan jasa pembiayaan yang sama.

Keandalan merupakan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan nasabah. Inti dari keandalan karyawan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan kepada nasabah, sehingga memberikan dampak baik terhadap kepuasan nasabah.

Daya tanggap berkaitan dengan kemampuan para karyawan dalam membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada nasabah. Dengan memberikan informasi yang jelas dari sudut pandang nasabah, termasuk menanggapi keluhan dan saran serta kecepatan respon terhadap setiap keinginan nasabah merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi dalam menciptakan kepuasan dari para nasabah.

Sebagai salah satu perusahaan jasa keuangan non bank yang ada KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional menawarkan beberapa produk dan jasa keuangan secara syariah juga menghadapi tantangan dengan banyaknya lembaga dan jasa keuangan lainnya yang bermunculan dan mempromosikan kelebihan dari produk dan jasa yang ditawarkan. Menyadari adanya kondisi tersebut, maka KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional perlu melakukan perbaikan dalam hal pelayanan terhadap nasabah guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas dari nasabahnya, yang nantinya diharapkan dapat menggiring calon nasabah potensial lainnya berdasarkan keunggulan kualitas pelayanan yang diberikan.

Selama penulis menjalankan penelitian di KSPPS BMT Assafi'iyah Berkah Nasional, penulis menemui beberapa permasalahan yaitu dalam waktu belakangan ini terlihat adanya penurunan dalam hal pencapaian jumlah nasabah, dimana hal ini dapat dilihat dari perkembangan jumlah nasabah di KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional berikut ini:

**Tabel 1. Perkembangan Jumlah Nasabah pada KSPPS BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Tahun 2020**

No	Bulan	Jumlah Nasabah	Perkembangan %
1	Januari	541	0.9%
2	Februari	546	-1.3%
3	Maret	539	0.7%
4	April	543	1.5%
5	Mei	551	3.3%
6	Juni	569	-1.6%
7	Juli	560	0.7%
8	Agustus	564	-0.9%
9	September	559	-0.9%
10	Oktober	554	-0.2%
11	November	553	-0.4%
12	Desember	551	0.9%
	Rata-rata	552,5	0,16%

Sumber: KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional, 2020

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah nasabah di KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Tahun 2020 sempat mengalami kenaikan yaitu pada bulan Februari sebanyak 546 nasabah sampai Juni mencapai 569 nasabah terutama menjelang hari raya, namun selanjutnya cenderung mengalami penurunan dihitung sejak bulan Juli sampai dengan bulan Desember 2020 menjadi 551 nasabah khususnya pada nasabah yang menggunakan jasa pembiayaan syariah.

Beberapa penyebab penurunan jumlah nasabah tersebut diindikasikan berkaitan dengan menurunnya kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan yang dapat diketahui juga berdasarkan wawancara dengan beberapa nasabah yang menunjukkan adanya keluhan terhadap pelayanan proses pencairan dan kurangnya respon terhadap keluhan yang diajukan nasabah serta kurangnya kemampuan karyawan dalam memenuhi keinginan nasabah atas pelayanan tambahan yang diajukan seperti perpanjangan jangka waktu pinjaman dan penarikan angsuran dengan cara jemput bola, sehingga diperlukan upaya

untuk meningkatkan kepuasan konsumen melalui peningkatan kualitas pelayanan berupa keandalan dan daya tanggap karyawan terhadap kebutuhan nasabah.

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka penulis mengajukan sebuah penelitian dengan judul **“PENGARUH KEANDALAN, DAYA TANGGAP, TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA KSPPS BMT ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL CABANG PEKALONGAN”**. dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat masukan dan evaluasi bagi perusahaan untuk menentukan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

## **B. Identifikasi masalah**

Pada dasarnya pelayanan KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional terkadang dapat membuat sebagian nasabah merasa kurang puas atau kurang optimal. Beberapa pelanggan biasanya mengeluhkan kurangnya rasa perhatian dari pihak Bmt. Itu semua tergantung pada kinerja layanan karyawan. Karena karyawan merupakan elemen terpenting untuk kelancaran operasional perusahaan.

1. Kuatnya persaingan dalam perusahaan sejenis khususnya pada sektor pelayanan dalam perbankan.
2. Kurang maksimalnya pelayanan keandalan yang di berikan karyawan kepada setiap nasabah.
3. Kurang maksimalnya daya tanggap karyawan yang di berikan kepada setiap nasabah.
4. Kurangnya kemampuan karyawan dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan nasabah.
5. Sulitnya mengukur tingkat kepuasan nasabah setelah pemberian pelayanan.
6. Kurangnya kepuasan pelayanan menjadi penyebab terjadinya keluhan yang di sampaikan oleh nasabah.

## **C. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang penulis jelaskan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah keandalan ( $\xi_1$ ) berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah ( $\eta_2$ ) pada KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional cabang Pekalongan?.
2. Apakah daya tanggap ( $\eta_1$ ) berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah ( $\eta_2$ ) pada KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional cabang Pekalongan?.
3. Apakah keandalan ( $\xi_1$ ) dan daya tanggap ( $\eta_1$ ) berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah ( $\eta_2$ ) pada KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional cabang Pekalongan?.

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

Berdasarkan dari perumusan di atas, maka penulis mempunyai tujuan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah pengaruh langsung keandalan ( $\xi_1$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $\eta_2$ ) pada KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional cabang Pekalongan.
2. Untuk mengetahui apakah pengaruh langsung daya tanggap ( $\eta_1$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $\eta_2$ ) pada KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional cabang Pekalongan.
3. Untuk mengetahui apakah pengaruh langsung keandalan ( $\xi_1$ ) dan daya tanggap ( $\eta_1$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $\eta_2$ ) pada KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional cabang Pekalongan.

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

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

1. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang lebih luas dan dapat memberikan kesempatan sebagai wahana dalam menerapkan teori-teori yang didapat dibangku kuliah.

2. Bagi Perusahaan

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadikan sumber informasi dalam merumuskan strategi mewujudkan

keandalan, daya tanggap dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah bagi perkembangan perusahaan kedepannya.

3. Bagi Universitas Muhammadiyah Metro

Diharapkan penelitian ini dapat menambah bacaan ilmiah perpustakaan dan sebagai referensi penelitian yang berkaitan dengan bidang manajemen pemasaran khususnya tentang kepuasan konsumen.

## **F. Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

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

### **BAB II KAJIAN LITERATUR**

Dalam bab ini akan dijabarkan mengenai teori-teori yang digunakan dalam penelitian, hasil penelitian terkait, dan kerangka pemikiran.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, pelaksanaan penelitian yang terdiri atas objek dan lokasi penelitian, dan metode penelitian yang berisikan tentang operasional variabel, populasi dan sampel, serta teknik dalam pengumpulan data dan alat analisis.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada hasil bab ini membahas mengenai hasil dari pengumpulan dan pengolahan data berupa gambaran umum objek penelitian dan diperkuat dengan hasil penelitian dan pembahasan.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini berisikan penulis menyimpulkan tentang apa yang telah disajikan pada bagian bab-bab sebelumnya dan memberikan masukan serta saran yang baik.

DAFTAR LITERATUR

LAMPIRAN-LAMPIRAN