

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan yang baik menjadi faktor penentu keberhasilan lembaga yang bergerak di bidang jasa keuangan, baik syariah maupun natural. Saat ini banyak perusahaan jasa keuangan yang mengatakan bahwa salah satu tujuan perusahaan adalah menjadi pelanggan yang loyal. Ada juga banyak cara untuk mengungkapkannya, ada yang mengatakan bahwa pelanggan adalah raja, "selalu ingin pelanggan puas", dan sebagainya.

BMT ingin mencoba memastikan bahwa nasabah yang jujur menggunakan produk keuangan murabahah dengan menyediakan dan memberikan layanan yang lebih baik, memutuskan bahwa BMT harus mampu mengelola operasinya di tengah perlombaan yang berat. Salah satunya dengan mengembangkan strategi untuk mempertahankan pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas. Strategi yang dikedepankan untuk mengelola nasabah yang jujur adalah memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga manajemen BMT harus cermat dalam memantau kebutuhan nasabah.

Keadaan yang diakibatkan oleh keputusan masyarakat atas pilihan BMT, baik langsung maupun tidak langsung, dapat menciptakan keadilan masyarakat bagi BMT sebagai pilihan yang mereka yakini. Kehidupan komunitas jasa keuangan BMT lebih produktif, terutama di bidang industri dan pertanian, karena pengusaha lebih fleksibel dalam proses mereka, industri standar untuk mempromosikan kelangsungan hidup.

Perbaikan dan peningkatan pelayanan lembaga keuangan khususnya di BMT dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini terlihat dari ketatnya persaingan dalam kualitas dan dukungan. Dalam menghadapi persaingan yang ketat, prioritas terpenting yang diberikan oleh organisasi yang terlibat dalam jasa keuangan adalah kemauan konsumen untuk bertahan hidup, yang mengarah pada kurangnya sumber daya, lebih jujur kepada pasar.

Dalam menciptakan basis pelanggan yang adil, dampak kualitas layanan merupakan pencapaian penting BMT sebagai perusahaan jasa keuangan dan tidak dapat diabaikan dalam bisnis saat ini, karena tidak ada yang lebih penting bagi perusahaan jasa keuangan untuk menimbulkan masalah bagi konsumen dalam murabahah yang adil. produk keuangan. oleh layanan sesuai kontrak

bisnis. Jika pelayanan dari pelanggan baik dan memuaskan akan menguntungkan bisnis, sebaliknya layanan yang diberikan kepada pelanggan berubah menjadi pelanggan yang tanpa kontrak akan berdampak negatif pada bisnis.

Dampak pelayanan yang baik akan berdampak positif bagi seluruh pelanggan. Konsumen yang yakin dalam menggunakan produk murabahah finansial dalam berbisnis dengan BMT akan kembali melakukan perdagangan yang adil, jika konsumen tidak dapat dipercaya mereka akan pergi dan beralih ke pelanggan BMT yang kompetitif, sehingga BMT akan mengalami penurunan pendapatan atau keuntungan finansial lainnya . perusahaan harus terus membangun usaha bisnisnya sehingga memiliki reputasi yang baik, karena reputasi keuangan perusahaan dan bagian dari konsep pelayanan yang sempurna.

Tentang integritas konsumen BMT adalah tema yang tidak boleh diabaikan, keadilan konsumen dalam penggunaan produk keuangan murabahah merupakan faktor kunci dalam memenangkan persaingan dan menjaga citra perusahaan di mata masyarakat, sehingga layanan pelanggan yang baik sangat penting. Untuk itu, perusahaan jasa keuangan perlu membangun nilai kepercayaan konsumen agar konsumen memiliki visi dan pemahaman yang positif tentang BMT. Namun, pemahaman diri dipengaruhi oleh nilai yang diperoleh konsumen.

Oleh karena itu, jasa keuangan harus dapat mempelajari nilai pengguna untuk memahami penyebab dan manfaat nilai konsumen yang pada akhirnya akan menjadi penting untuk pengujian rutin BMT, memeriksa dan memperbaiki kesalahan dengan cepat. Beberapa penelitian telah mengidentifikasi manfaat konsumen sebagai sarana mempromosikan BMT yang secara signifikan dapat meningkatkan BMT dan meningkatkan kinerja jangka panjang BMT. Dengan demikian BMT dengan umpan balik pelanggan yang positif dapat memahami bahwa konsumen yang jujur tidak hanya dapat meningkat lebih lanjut dengan interpretasi yang ketat dari tanggapan yang diterima oleh konsumen barang.

Berdasarkan hasil karya terbaru ini, penulis menyadari bahwa terdapat produk-produk yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen masih kurang memadai akan mengakibatkan turunnya nilai konsumen sehingga berdampak pada penurunan biaya produk murabahah konsumen. Berdasarkan uraian di atas, penulis berkenan untuk melakukan penelitian yang

berjudul **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap loyalitas Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah pada BMT Assyafi'iyah Cabang Pekalongan**".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penelitian historis yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dikembangkan yaitu manfaat seperti apa pelayanan kepada konsumen dermawan dalam penggunaan murabahah peralatan keuangan di BMT Assyafi'iyah Cabang Pekalongan Lampung Timur. .

C. Tujuan Penelitian

Adapun rumusan masalah yang dikemukakan penulis untuk mengetahui seberapa besar pengaruh manfaat pelayanan kepada konsumen yang tepat dalam penggunaan produk keuangan murabahah BMT Assyafi'iyah Cabang Pekalongan Lampung Timur.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi penulis

Meningkatkan pemahaman dan pengetahuan dalam rangka meningkatkan keterampilan dan kemampuan membandingkan hasil penelitian pada disiplin ilmu dan bidang.

2. Bagi Akademik

Manfaat dari penelitian ini adalah data penelitian dan dukungan untuk meningkatkan pengetahuan pada penelitian selanjutnya.

3. Bagi Lembaga BMT Assyafi'iyah Pekalongan

Berdasarkan akses data BMT Assyafi'iyah yang dapat dijadikan sebagai sarana untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat BMT Assyafi'iyah Pekalongan secara umum, memberikan tambahan informasi dan pengetahuan yang datang dapat dijadikan sebagai bahan pengambilan keputusan untuk meningkatkan industri berbasis syariah.

E. Lokasi penelitian

Untuk memudahkan peneliti memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk penyusunan laporan akhir BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan, Jl. Raya Pekalongan - Sukadana.

F. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, bidang masalah, tujuan penelitian, penelitian terapan, lokasi penelitian, dan proses penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Bab ini menjelaskan pembahasan implikasi teoritis dasar dari topik murabahah dan jasa.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini mencakup jenis penelitian, fasilitas penelitian, jenis dan lokasi data, proses pengumpulan data, dan proses analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini mencakup manajemen informasi dan membahas manfaat pemrosesan dokumen.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran.

DAFTAR LITERATUR

LAMPIRAN