

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pada perekonomian suatu negara, peranan bank begitu penting bagi kegiatan ekonomi. Bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara. Kemajuan bank di suatu negara dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran dari kemajuan maupun perkembangan suatu negara. Perbankan syariah merupakan lembaga yang menggunakan sistem bagi hasil (*profit sharing*) dalam pengoperasiannya. Perbankan syariah diatur dalam Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, dan disempurnakan kembali menjadi Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah.

Banyaknya lembaga keuangan makro maupun mikro seperti perbankan yang tersebar ke berbagai pelosok tanah air, pada kenyatannya belum mencapai kondisi yang ideal jika diamati secara teliti. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya lembaga keuangan makro yang hanya mengejar target pendapatan masing-masing, sehingga tujuan yang lebih besar sering terabaikan, khususnya dalam pengembangan ekonomi masyarakat kelas bawah. Sedangkan lembaga keuangan mikro mempunyai posisi strategis dalam pengembangan ekonomi masyarakat kelas bawah (Nifita, 2010).

Jika hanya mengandalkan peran lembaga keuangan makro, jelas hal ini sulit diharapkan. Pembiayaan yang diberikan berbagai lembaga keuangan sampai saat

ini masih didominasi pembiayaan konsumtif, sehingga laju ekonomi masyarakat cenderung konsumtif, kurang produktif (Sumiyanto dalam Arifah 2009).

Seiring berjalannya waktu masyarakat tidak hanya mengenal perbankan syariah namun masyarakat juga mengenal Baitul Maal wa Tamwil. Baitul Maal wa Tamwil (BMT) yang terdiri dari dua istilah, yaitu Baitul Maal dan Baitul Tamwil. Baitul Maal lebih mengarah pada usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non profit seperti zakat, infaq, dan shodaqah, sedangkan Baitul Tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana. Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan syari'ah.

Salah satunya adalah BMT (Baitul Maal Wa Tamwil) Sejahtera Mandiri yang merupakan lembaga keuangan syari'ah yang bergerak di level mikro, yang berlandaskan prinsip ekonomi berdasarkan al Quran dan Hadist, yaitu kecenderungan melarang riba, asumsi keadilan dan keuntungan bagi para nasabahnya. Munculnya BMT Sejahtera Mandiri sebagai lembaga keuangan mikro sejalan dengan munculnya BMI (Bank Muamalat Indonesia). Karena BMI tidak bisa menyentuh masyarakat secara mikro maka BMT Sejahtera Mandiri menjadi salah satu lembaga yang dapat menyentuh masyarakat secara mikro.

Prinsip syari'ah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara BMT Sejahtera Mandiri dengan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syari'ah. Pembiayaan berdasar prinsip syari'ah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan

antara bank dengan pihak lain yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil (Haris, 2013).

Salah satu Peranan BMT Sejahtera Mandiri sebagai lembaga keuangan mikro Islam yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan peranan sebagai lembaga yang dapat mengantarkan masyarakat yang berada di daerah-daerah untuk terhindar dari sistem bunga yang diterapkan pada bank konvensional dan koperasi konvensional yang terlalu menekan bunga tinggi.

Tugas Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Sejahtera Mandiri Pracimantoro adalah untuk mengembangkan bisnis mikro dan usaha kecil dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin terutama di kawasan kecamatan Pracimantoro. BMT Sejahtera Mandiri Pracimantoro didirikan memiliki tujuan ataupun visi yaitu untuk mengurangi koperasi konvensional yang beredar di masyarakat sehingga masyarakat beralih ke BMT dan juga untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dalam jangka pendek Lembaga Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Sejahtera Mandiri mendapat keuntungan berupa kepercayaan untuk mengurus program pembiayaan nasabah yang akan meningkatkan profitabilitas lembaga tersebut. Dalam jangka panjang nasabah yang memiliki loyalitas yang tinggi akan menguntungkan berupa mengulang berbagai transaksi dan bersedia merekomendasikan kepada nasabah yang baru.

Dengan demikian upaya yang harus dilakukan oleh BMT Sejahtera Mandiri Pracimantoro untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya adalah dengan cara

meningkatkan kualitas pelayanan oleh petugas BMT yang diberikan kepada nasabahnya, serta menciptakan *image* atau citra yang baik di masyarakat.

Keberhasilan dan berkembangnya suatu lembaga keuangan syariah ditentukan oleh faktor kualitas pelayanan. Kualitas layanan merupakan suatu proses evaluasi menyeluruh nasabah mengenai kesempurnaan kinerja layanan. Pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap nasabah maupun calon nasabah sehingga dapat menarik minat nasabah atau calon nasabah untuk menggunakan suatu produk yang ditawarkan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Sejahtera Mandiri dalam menciptakan kepuasan nasabah harus mencerminkan pendekatan seutuhnya dari BMT Sejahtera Mandiri kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap menolong, bersahabat dan profesional yang memuaskan nasabah, agar nasabah tersebut datang kembali untuk berbisnis dengan BMT Sejahtera Mandiri. Dengan cara seperti itu seorang karyawan juga dapat menikmati pekerjaannya dan memajukan karirnya pada BMT tersebut (Linsen dalam Rifaldy 2018).

Sebagai lembaga mikro yang diakui dan diminati masyarakat, BMT Sejahtera Mandiri berusaha untuk meningkatkan citra lembaga, program-program amal untuk membantu masyarakat luas, salah satunya adalah program SCS (Sehari Cukup Seribu). Citra lembaga BMT Sejahtera Mandiri saat ini berjalan memuaskan, terlihat dari hasil beberapa wawancara terhadap para anggota, mereka cenderung lebih berasumsi bahwa BMT Sejahtera Mandiri mampu memberikan apa yang diinginkan nasabah sesuai dengan harapan nasabah.

Citra yang baik berfungsi untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan nasabah, sehingga dalam hal ini BMT Sejahtera Mandiri perlu menjaga citra positif di mata masyarakat, khususnya nasabah pengguna BMT Sejahtera Mandiri agar nasabah merasa puas dan terus menggunakan BMT. Upaya yang telah dilakukan BMT Sejahtera Mandiri dalam mempertahankan Citra lembaga, melalui sosialisasi ke dalam masyarakat pedesaan tentang cara transaksi dengan lembaga keuangan yang tidak berdampak pada riba. Untuk itu komunikasi dan keterbukaan berpengaruh untuk membentuk citra yang positif. Dampak positif dari citra juga akan dinikmati oleh para karyawan. Para karyawan yang bekerja di BMT dengan citra yang positif akan merasa bangga sehingga dapat memotivasi untuk bekerja lebih produktif (Sumiyanto dalam Arifah 2017). Citra dapat dijadikan cermin masa lalu suatu perusahaan agar menjadikan perusahaan menjadi lebih baik. Sehingga perusahaan dapat lebih mudah berkomunikasi dengan konsumen dalam merealisasikan produk-produknya. Dan juga menjadi lebih unggul dibandingkan para pesaingnya (Ali *et al*, 2014).

Menyadari akan berbagai hal diatas maka dalam penelitian ini peneliti memilih BMT Sejahtera Mandiri Pracimantoro sebagai objek penelitian, dengan maksud untuk mengetahui seperti apa dan bagaimana pelayanan dan citra lembaga dalam memberikan kepuasan nasabah pada BMT Sejahtera Mandiri Pracimantoro. Maka peneliti memilih judul :” ***Pengaruh kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap kepuasan nasabah pada BMT Sejahtera Mandiri Pracimantoro***”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

1. Apakah *reability* (kehandalan) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ?
2. Apakah *responsibility* (daya tanggap) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ?
3. Apakah *assurance* (jaminan) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ?
4. Apakah *emphaty* (empati) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ?
5. Apakah *tangible* (wujud fisik) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah?
6. Apakah Citra Lembaga berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ?
7. Apakah *reability*, *responsibility*, *assurance*, *emphaty*, *tangible*, dan citra lembaga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah ?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka terdapat beberapa hal yang ingin didapatkan dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui secara parsial dan signifikan pengaruh *reability* (kehandalan) terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui secara parsial dan signifikan pengaruh *responsibility* (daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah.

3. Untuk mengetahui secara parsial dan signifikan pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan nasabah.
4. Untuk mengetahui secara parsial dan signifikan pengaruh *emphaty* (empati) terhadap kepuasan nasabah.
5. Untuk mengetahui secara parsial dan signifikan pengaruh *tangible* (wujud fisik) terhadap kepuasan nasabah.
6. Untuk mengetahui secara parsial dan signifikan pengaruh citra lembaga terhadap kepuasan nasabah.
7. Untuk mengetahui secara simultan pengaruh *reability, responsibility, assurance, emphaty, tangible* dan citra lembaga terhadap kepuasan nasabah.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari penelitian sebagai berikut :

1. Bagi BMT Sejahtera Mandiri Pracimantoro
 - a. Acuan maupun pedoman dalam meningkatkan kualitas pelayanan BMT Sejahtera Mandiri Pracimantoro dimasa yang akan datang
 - b. Masukan dan sumbangan pikiran untuk BMT Sejahtera Mandiri Pracimantoro tentang bagaimana menentukan kualitas pelayanan, citra lembaga dalam menghadapi persaingan di bidang perbankan.
 - c. Bahan evaluasi posisi BMT Sejahtera Mandiri pada saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir.
 - d. Pertimbangan dan masukan dalam peningkatan kualitas jasa layanan perbankan.

2. Bagi peneliti
 - a. Dapat menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan aktif.
 - b. Upaya pengaplikasian teori-teori yang didapatkan selama proses perkuliahan dengan keadaan yang ada di lapangan dengan salah satunya memecahkan permasalahan yang dihadapi lembaga keuangan.
3. Bagi Universitas
 - a. Membantu Universitas Sahid Surakarta dalam membangun relasi dengan lembaga keuangan. Terutama BMT Sejahtera Mandiri Pracimantoro yang berada di wilayah karesidenan Surakarta.
 - b. Membantu Universitas Sahid Surakarta dalam melakukan penelitian yang ada kaitannya pengaruh kualitas pelayanan, citra lembaga terhadap kepuasan nasabah pada BMT Sejahtera Mandiri Pracimantoro.
4. Bagi pembaca
 - a. Untuk menambah informasi, sumbangan pikiran dan bahan kajian mengenai ” Pengaruh kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap kepuasan nasabah”.