

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Umat manusia tidak akan pernah lepas dari aktifitas ekonomi, baik itu bertransaksi, berdagang, bermitra dan berusaha. Aktifitas ekonomi sudah ada sejak zaman Rasulullah SAW, dimana beliau sudah mempraktikan bagaimana cara berdagang, menjual beli, hukum serta sunnah-sunnahnya dalam kegiatan ekonomi. Di zaman Rasulullah Saw., belum ada yang namanya lembaga keuangan perbankan, tetapi ajaran Islam sudah memberikan prinsip-prinsip dan syariah-syariah yang dapat dijadikan pedoman bagi masyarakat muslim dalam beraktifitas ekonomi.

Di era modern sekarang ini banyak sekali bermunculan lembaga keuangan perbankan, baik itu perbankan konvensional maupun perbankan syariah. Praktek perbankan sendiri mulai muncul pada mulanya hasil dari perkembangan cara penyimpanan harta benda.<sup>1</sup>Maka turun firman Allah dalam surah *Al Anfal* (8) ayat 41 yang berbunyi:

وَاعْلَمُوا أَنَّمَا غَنِمْتُمْ مِنْ شَيْءٍ فَإِنَّ رَحْمَتَهُ، وَلِلرَّسُولِ وَلِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ  
وَالْمَسَاكِينِ وَابْنِ السَّبِيلِ ﴿٤١﴾

---

<sup>1</sup>Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012), 3.

Artinya: “Ketahuilah, sesungguhnya apa saja yang dapat kamu peroleh sebagai rampasan perang (*ghanimah*), maka sesungguhnya seperlima untuk Allah, Rasul, kerabat Rasul, anak-anak yatim, orang-orang miskin dan ibnu sabil.”(QS: *Al Anfal* (8): 41)<sup>2</sup>

Bank merupakan tempat yang dipercayai dan terpelihara dengan kekuatan tenaga karena rapinya penjagaan bank itu, kepercayaan umum pun terletak olehnya.<sup>3</sup> Bank syariah atau bisa juga disebut bank Islam adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada sistem bunga, Rasulullah Saw. bersabda:

الرِّبَا ثَلَاثَةٌ وَسَبْعُونَ ۖ أَيْسَرُهَا مِثْلُ أَنْ يَنْكِحَ الرَّجُلُ أُمَّهُ، وَإِنَّ أَرْبَى الرِّبَا  
عَرَضُ الرَّجُلِ الْمُسْلِمِ

Artinya: “Riba itu ada 73 pintu, yang paling ringan, seperti orang yang berzina dengan ibunya. Dan riba yang paling riba adalah kehormatan seorang muslim.” (HR. Hakim: 2259)<sup>4</sup>

Bank syariah atau biasa disebut bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasionalnya dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur’an dan Hadist Rasulullah Saw. atau dengan kata lain bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan atau jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas

<sup>2</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur’an Dan Terjemahannya*, (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2011), 272.

<sup>3</sup> Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), 1.

<sup>4</sup> Ibn Hajar Al-Asqalani, *Bulughul Maram*, (Bandung: PT Mizan Pustaka, 2010), 335.

pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam.<sup>5</sup>

Jasa yang ditawarkan perbankan syariah sendiri ada produk penghimpunan dana dan penyaluran dana. Perbankan syariah sebagai lembaga intermediasi, maka disamping melakukan kegiatan penghimpunan dana secara langsung kepada masyarakat dalam bentuk simpanan juga akan menyalurkan dana tersebut dalam bentuk pembiayaan. Dengan menyediakan jasa simpanan dan pembiayaan, merupakan salah satu jalan alternatif dalam upaya pemerataan dan peningkatan taraf hidup masyarakat, keberadaan lembaga keuangan syariah menawarkan berbagai bentuk fasilitas dengan berbagai macam simpanan dan pembiayaan yang merupakan aktivitas pendanaan yang dilakukan oleh lembaga keuangan syariah seperti Bank Umum Syariah, BPRS, BMT, dan Koperasi Syariah kepada pelanggan untuk kebutuhan dan modal kerja.<sup>6</sup>

Mengingat bahwa persaingan industri perbankan syariah semakin kuat persaingannya, khususnya BMT. BMT atau *Baitul Maal Wa Tamwil* merupakan lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuh kembangkan bisnis usaha mikro dalam rangka mengangkat derajat dan martabat masyarakat kecil menengah, mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan

---

<sup>5</sup>Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), 2.

<sup>6</sup>Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah* (Jakarta: Alvaben, 2003), 201.

kualitas kegiatan ekonomi pengusaha bawah dan kecil, antara lain dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaannya.<sup>7</sup>

Salah satunya adalah BMT Beringharjo KCP Pare, BMT Beringharjo KCP Pare berdiri sejak tanggal 10 November 2014. Kantor pusatnya BMT Beringharjo terletak di Yogyakarta Kabupaten Sleman, yang sudah berdiri sejak tanggal 31 Desember 1994. Berbagai penghargaan yang diperoleh BMT Beringharjo diantaranya adalah *2nd Rank The Best Islamic Microfinance. Assets  $\geq$  IDR 50 BN* (peringkat ke-2 keuangan mikro syariah terbaik dengan aset lebih dari Rp. 50 milyar) dan penghargaan atas keberhasilannya masuk Ranking 100 Koperasi Besar Indonesia serta penghargaan-penghargaan lainnya. BMT Beringharjo KCP Pare sendiri sudah memiliki aset sebesar 2,8 milyar pada periode 2019, dan berikut ini aset yang dimiliki BMT Beringharjo KCP Pare dari tahun ketahun:

**Tabel 1.1**  
**Asset BMT Beringharjo KCP Pare**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Asset</b>
2015	Rp. 600.000.000
2016	Rp. 900.000.000
2017	Rp. 1.400.000.000
2018	Rp. 2.100.000.000
2019	Rp. 2.800.000.000

Sumber: BMT Beringharjo KCP Pare, 2019

Dari tabel 1.1 asset BMT Beringharjo KCP Pare dari tahun ketahun selalu mengalami kenaikan dalam jumlah yang sangat besar. Dengan begitu terbukti bahwa BMT Beringharjo KCP Pare cepat berkembang dan tetap

<sup>7</sup>M. Nur Riyanto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), 317-318.

bertahan ditengah perindustrian perbankan syariah yang pesat seperti sekarang.

BMT Beringharjo sebagai lembaga keuangan syariah memberikan dan melayani produk/jasa keuangan, yaitu simpanan dan pembiayaan untuk membantu anggota dalam memenuhi kebutuhan menyimpan dana dan meningkatkan modal kerja dalam kegiatan perekonomian. Dengan mayoritas masyarakat muslim terbanyak di Indonesia, banyak sekali masyarakat yang menyimpan dananya di lembaga keuangan syariah. Masyarakat yang memiliki dana lebih dapat menyimpan dananya ke lembaga keuangan syariah dalam bentuk tabungan atau sering disebut dengan simpanan. Simpanan yaitu dana yang dipercayakan oleh anggota kepada lembaga keuangan syariah untuk disalurkan sektor produktif.<sup>8</sup>

Simpanan di BMT Beringharjo KCP Pare, produk-produk yang ditawarkan adalah simpanan mudharabah, simpanan kurban, dan simpanan pendidikan, simpanan amanah dan simpanan wadiah, dengan jumlah anggota dan asset sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Anggota Simpanan di BMT Beringharjo KCP Pare**

No.	Nama Simpanan	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019
1.	Simpanan Mudharabah	616	720	734
2.	Simpanan Kurban	6	6	6
3.	Simpanan Pendidikan	10	12	14
4.	Simpanan Amanah	14	14	14
5.	Simpanan wadiah	-	64	261

Sumber: BMT Beringharjo KCP Pare, 2019

---

<sup>8</sup>Frianto Pandia, *Manajemen Dana Dan Kesehatan Bank* (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), 1.

Tabel 1.3

**Jumlah Asset Simpanan di BMT Beringharjo KCP Pare**

No.	Nama Simpanan	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019
1.	Simpanan Mudharabah	443.583.034	580.370.165	908.046.943
2.	Simpanan Kurban	3.161.727	1.590.223	337.165
3.	Simpanan Pendidikan	2.798.096	2.322.590	1.953.000
4.	Simpanan Amanah	12.099.852	24.451.334	18.659.271
5.	Simpanan wadiah	-	28.450.330	68.299.443

Sumber: BMT Beringharjo KCP Pare, 2019

Dari data anggota BMT Beringharjo KCP Pare dari semua produk simpanan, simpanan mudharabah menunjukkan jumlah anggota terbanyak dengan jumlah 734 anggota dan simpanan mudharabah menunjukkan asset terbanyak Rp.908.046.943 pada tahun 2019. Dengan begitu produk simpanan mudharabah adalah paling banyak diminati oleh anggota dimana dari tahun ketahun terus mengalami kenaikan baik itu dalam jumlah anggota dan jumlah asset.

Sejalan dengan meningkatnya jumlah anggota dan jumlah asset pada produk simpanan mudharabah.Salah satu kunci utama perusahaan jasa khususnya lembaga keuangan syariah seperti BMT adalah terciptanya kepuasan bagi anggotanya.Kepuasan anggota di BMT Beringharjo KCP Pare sangat dipengaruhi oleh jumlah anggota dan jumlah asset yang dimiliki seperti anggota simpanan mudharabah yang begitu banyak peminatnya. Philip Kotler sebagaimana dikutip M. Nur Riyanto kepuasan merupakan tingkat persaaan di mana seseorang menyatakan hasil

perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.<sup>9</sup>

Dibalik suksesnya kepuasan anggotasimpanan mudharabah di BMT Beringharjo KCP Pare tentunya terdapat faktor atau penyebab yang dapat mewujudkannya. Menurut Lupiyoadi kepuasan anggota dapat terwujud apabila dipengaruhi oleh kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya. Kepuasan anggota simpanan mudharabah di BMT Beringharjo Pare dipengaruhi oleh:

**Tabel 1.4**  
**Kepuasan Anggota Simpanan Mudharabah di BMT**  
**Beringharjo KCP Pare**

No.	Kepuasan Nasabah	Jumlah Responden
1.	Kualitas Produk	8
2.	Kualitas Pelayanan	14
3.	Emosional	2
4.	Harga	0
5.	Biaya	6
	<b>Jumlah</b>	<b>30</b>

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan tabel diatas berhubungan dengan kepuasan anggota simpanan mudharabah di BMT Beringharjo KCP Pare, setelah peneliti melakukan wawancara dan penyebaran angket, kepuasan anggota simpanan mudharabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dengan jumlah 14 responden, kualitas produk dengan jumlah 8 responden, biaya dengan jumlah 6 responden dan emosional dengan jumlah 2 responden.

---

<sup>9</sup>M. Nur Riyanto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 193.

Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut ia bandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut. Apakah keinginan yang diterimanya lebih besar (minimal sama) daripada harapannya, maka pelanggan puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk/jasa tersebut lebih kecil daripada apa yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas.<sup>10</sup>

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting bagi perusahaan yang berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan..<sup>11</sup> Kotler & Keller sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono mengemukakan, bahwa kualitas pelayanan atau jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan.<sup>12</sup> Kualitas pelayanan dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk mempererat hubungan dengan perusahaan. Apabila kualitas pelayanan yang dirasakan anggota sesuai dan berdasarkan harapannya, maka akan mampu meningkatkan kepuasan anggota.

Di BMT Beringharjo KCP Pare sendiri hal yang paling diperhatikan oleh anggotanya adalah kinerja perusahaan yang akan diterima, kinerja yang baik maka akan memperoleh tanggapan yang baik pula dari anggota karena pelayanan yang diberikan telah memuaskan begitupun dengan sebaliknya khususnya anggota simpanan mudharabah.

---

<sup>10</sup>M. Nur Riyanto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 192-193.

<sup>11</sup>Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 15.

<sup>12</sup>Fandy Tjiptono, *Service, Quality dan Satisfaction*, 125.

Apabila pelayanan yang diberikan kepada anggota simpanan mudharabah mengalami masalah, seperti pelayanan transaksi yang kurang cepat, antrian *teller* dan karyawan yang kurang ramah maka akan menimbulkan perasaan kecewa bagi anggota sehingga anggota akan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan begitu kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan anggota maka akan membuat anggota simpanan mudharabah merasa puas.

Kualitas pelayanan dapat dinilai secara langsung saat mendapatkan pelayanan dari karyawan yang bekerja, sistem serta prosedur dari BMT Beringharjo KCP Pare. Maka dari itu, banyak sekali industri lembaga keuangan syariah khususnya BMT yang saling bersaing secara kompetitif demi meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan anggotanya. Karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan perusahaan untuk tetap bertahan dan bersaing di tengah perkembangan dan pertumbuhan industri perbankan syariah di era globalisasi sekarang.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan anggota simpanan mudharabah di BMT Beringharjo KCP Pare, sehingga peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA SIMPANAN MUDHARABAH (STUDI PADA BMT BERINGHARJO KCP PARE)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang peneliti kemukakan di atas, maka masalah-masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan anggota simpanan mudharabah di BMT Beringharjo KCP Pare?
2. Bagaimana kepuasan anggota simpanan mudharabah di BMT Beringharjo KCP Pare?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota simpanan mudharabah di BMT Beringharjo KCP Pare?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian yang ingin di capai oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan anggota simpanan mudharabah di BMT Beringharjo KCP Pare.
2. Untuk mengetahui kepuasan anggota simpanan mudharabah di BMT Beringharjo KCP Pare.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota simpanan mudharabah di BMT Beringharjo KCP Pare.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Peneliti berharap, penelitian ini dapat bermanfaat baik dan berguna untuk menambah khazanah keilmuan. Dengan begitu, kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan terutama dalam bidangnya khususnya ekonomi syariah, yang dapat digunakan sebagai bahan referensi, rujukan untuk pembandingan penelitian selanjutnya.

2. Secara praktis

- a. Bagi peneliti

Sebagai bahan pembelajaran serta menambah wawasan ilmiah peneliti dalam disiplin ilmu yang peneliti tekuni, melatih analisis peneliti dan meningkatkan ilmu pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota simpanan mudharabah di BMT Beringharjo KCP Pare.

- b. Bagi Lembaga

Dengan adanya penelitian ini, di harapkan dapat dijadikan sebagai bahan tambahan mengenai kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kinerja BMT Beringharjo KCP Pare serta memberikan kontribusi kepada BMT Beringharjo KCP Pare dalam meningkatkan kepuasan anggotanya.

## E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas rumusan masalah yang diajukan. Karena hipotesis merupakan pernyataan sementara, maka perlu diuji kebenarannya dalam penelitian lapangan. Dugaan jawaban tersebut merupakan kebenaran yang sifatnya sementara yang diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian.<sup>13</sup> Adapun rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Ho: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan anggota simpanan mudharabah (Y) di BMT Beringharjo KCP Pare.
2. Ha: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan anggota simpanan mudharabah (Y) di BMT Beringharjo KCP Pare.

## F. Telaah Pustaka

1. Penelitian terdahulu yaitu skripsi tahun 2018 oleh Nur Karima yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Donatur Yatim Mandiri*".<sup>14</sup> Hasil menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur yatim mandiri. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya adalah sama-sama mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan. Sedangkan perbedaannya adalah objek dan populasi dimana pada penelitian ini

---

<sup>13</sup>Basilus Redan Werang, *Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian Sosial* (Jakarta: Calpulis, 2015), 31.

<sup>14</sup>Nur Karima, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Donatur Yatim Mandiri*". (Kediri: IAIN Kediri, 2018)

adalah donatur yatim mandiri sedangkan pada penelitian saya adalah anggota simpanan mudharabah di BMT Beringharjo KCP Pare.

2. Penelitian terdahulu yaitu skripsi tahun 2013 yang dilakukan oleh Ari Susanto Wibowo yang berjudul “*Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Di Kota Purwoketo*”.<sup>15</sup> Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial dan silmutan antara harga, kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan. Sedangkan perbedaanya yaitu terletak pada objek dan populasi. Objek dan populasi pada penelitian ini adalah konsumen pada rumah makan di kota purwoketo, sedangkan objek dan populasi penelitian saya adalah anggota simpanan mudharabah di BMT Beringharjo KCP Pare.
3. Penelitian terdahulu yaitu skripsi tahun 2018 oleh Adi Setyo Nugroho yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Murabahah BMT Rahmat Semen Kediri*”.<sup>16</sup> Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan murabahah di BMT Rahmat Semen Kediri. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya adalah sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan dan

---

<sup>15</sup>Ari Susanto Wibowo, “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Di Kota Purwoketo”. (Semarang: Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, 2013)

<sup>16</sup>Adi Setyo Nugroho, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Murabahah BMT Rahmat Semen Kediri”. (Kediri: IAIN Kediri, 2018)

kepuasan anggota. Sedangkan perbedaanya adalah pada objek dan populasi. Apabila penelitian ini objek dan populasinya anggota pembiayaan murabahah di BMT Rahmat Semen Kediri sedangkan pada penelitian saya adalah anggota simpanan mudharabah di BMT Beringharjo KCP Pare.