

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Indonesia merupakan negara dengan mayoritas muslim terbesar di dunia dengan populasi lebih dari 43 juta penduduk, sehingga dengan banyaknya mayoritas muslim maka suatu kewajiban bagi setiap muslim untuk menunaikan haji sesuai dengan rukun islam ke 5. Berdasarkan data dari kemenag keberangkatan haji Indonesia mencapai 231 ribu setiap tahunnya.¹

Tahun 2020 Indonesia dilanda status pandemi covid-19. Hingga saat ini status covid-19 menyebar hampir keseluruh dunia. Banyak kebijakan yang diterapkan sebagai upaya dalam pencegahan penularan covid-19. Mulai dari jaga jarak fisik hingga diberlakukannya pembatasan sosial berskala besar (PSBB).

Pandemi covid-19 berdampak pada ekonomi yang tidak stabil dan kenaikan dolar, sehingga berpengaruh terhadap penambahan biaya untuk perjalanan haji dan umroh. Penambahan ini sangat bertolak belakang dengan kebutuhan masyarakat yang tinggi terhadap tujuan ibadah ke tanah Suci Mekkah, maka dari itu melalui jasa pembiayaan merupakan salah satu alternatif yang akan ditempuh nasabah untuk dapat menjalankan ibadah haji dan umroh dengan prosedur harga yang dapat diangsur dengan jangka

¹ <https://sultra.kemenag.go.id/berita/read/menag-jadi-sejarah-satu-negara-memberangkatkan-231-ribu-jemaah-haji> Diakses Tanggal 16 Maret 2022

waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan. Kesempatan ini menjadi peluang bagi perusahaan pembiayaan untuk mencari keuntungan dengan menawarkan dana talangan haji ataupun umrah, dan mendorong para perusahaan saling bersaing menunjukkan kelebihan-kelebihan yang dimiliki untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Bagi bisnis yang bergerak di bidang jasa, kepuasan nasabah termasuk poin terpenting dalam mempertahankan dan menumbuh kembangkan perusahaan. Salah satunya adalah perusahaan yang berkembang pada suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat layanan yang diterima, sehingga kualitas layanan sebuah perusahaan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para nasabah dengan layanan tersebut.

Perbandingan persepsi nasabah terhadap hasil yang diterima merupakan ungkapan perasaan kepuasan nasabah. Jika kinerja gagal memenuhi yang diharapkan, konsumen akan tidak puas. Sebaliknya jika kinerja perusahaan sesuai dengan yang diharapkan, nasabah akan merasa puas.² Tingkat kepuasan nasabah menjadi tolak ukur dalam suatu bisnis untuk mempertahankan profitabilitasnya, dengan tingkat kepuasan nasabah yang tinggi dapat memenangkan tingkat persaingan dan pangsa pasar.

Kualitas layanan dalam perusahaan jasa merupakan unsur yang sangat penting didalam upaya meningkatkan kepuasan guna perkembangan perusahaan. Perusahaan harus berusaha mengetahui apa

² Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran cet ke-4* (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), 146.

yang diharapkan pelanggan dari produk dan jasa yang dihasilkan. Kualitas pelayanan menjadi pedoman dasar bagi pemasaran jasa, karena itu produk yang dipasarkan adalah kinerja (yang berkualitas) dan kinerja tersebut yang akan dibeli pelanggan. Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan terdapat lima karakteristik yang digunakan, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).³

Tabel 1.1
Data Perbandingan Perusahaan Pembiayaan Dana Talangan
Haji Dan Umrah
Di Kecamatan Kota-Kota Kediri
Tahun 2022

	FIFgroup	Sinarmas	Cimb Niaga
Operasional	Senin-kamis 07.30-16.00 WIB Sabtu 07.30-13.00 Minggu Tutup	Senin-kamis 08.00-15.00 WIB Sabtu-Minggu Tutup	Senin-kamis 08.00-16.00 WIB Sabtu-Minggu Tutup
Syarat Pengajuan	KK dan KTP	KTP dan NPWP	KK, KTP dan NPWP
Price	Tanpa DP	Terdapat Setoran Awal	Terdapat Setoran Awal
Lokas	Jl. Ruko Brawijaya, Jl. Brawijaya No.40 Pakellan, Kec. Kota, Kota Kediri	Jl. Brawijaya No.25 Pakellan, kec. Kota, Kota Kediri	Jl. Diponegoro No. 16 Balowerti, Kec. Kota , Kota Kediri
Product	AMITRA (Haji dan Umrah. Khusus untuk Umrah dapat berangkat terlebih dahulu baru membayar angsuran)	Tabungan Simas Haji (Haji dan Umrah)	CNAF Haji (Haji danUmrah)

³Muammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bandung : Alfabeta,2015),10

Promotion	Melalui internet, komunitas-komunitas Islam, bekerja sama dengan travel haji dan umrah, bekerja sama dengan pondok pesantren dan pemuka agama, menawarkan kepada nasabah lama.	Melalui internet, komunitas-komunitas Islam, bekerja sama dengan travel haji dan umrah, bekerja sama dengan pondok pesantren dan pemuka agama, menawarkan kepada nasabah lama.	Melalui internet, komunitas-komunitas Islam, bekerja sama dengan travel haji dan umrah, bekerja sama dengan pondok pesantren dan pemuka agama, menawarkan kepada nasabah lama.
Process	Pengajuan, melengkapi persyaratan, kunjungan ke rumah nasabah dan nasabah mendapat porsi	Pengajuan, melengkapi persyaratan, survei, melakukan SLIK dan nasabah mendapat porsi	Pengajuan, melengkapi persyaratan, survei, melakukan SLIK dan nasabah mendapat porsi
People	Pegawai melayani dengan ramah dan sopan	Pegawai melayani dengan ramah dan sopan	Pegawai melayani dengan ramah dan sopan
Physical Evidence	Gedung pelayanan dan halaman parkir tidak cukup luas	Gedung pelayanan dan halaman parkir yang luas	Gedung pelayanan dan halaman parkir tidak cukup luas

Sumber: Data yang telah diolah

Menurut tabel 1.1 FIFgrup buka lebih pagi dibandingkan dengan sinarmas dan Cimb Niaga. FIFgrup pada hari sabtu buka pukul 07.30 hingga pukul 13.00 sedangkan Sinarmas dan Cimb Niaga tutup. Pada syarat pengajuan pembiayaan Sinarmas dan Cimb Niaga memberikan persyaratan KK, KTP, dan NPWP, untuk FIFgrup memberikan persyaratan KK dan KTP. Produk dana talangan haji dan umrah di FIFgroup, Cimb Niaga dan Sinarmas hampir sama. Namun, pada FIFgroup khusus untuk umrah dapat berangkat terlebih dahulu baru membayar angsuran. Promosi yang dilakukan ketiga perusahaan pembiayaan sama yakni bekerja sama dengan pihak-pihak terkait. Pada proses pelayanan yang diberikan FIFgrup, Sinarmas dan Cimb Niaga hampir sama

perbedaan terletak pada FIFgrup yang tidak melakukan survei dan melakukan SLIK. FIFgrup, Cimb Niaga dan Sinarmas memiliki pegawai yang melayani nasabah dengan ramah dan sopan serta memberikan fasilitas gedung pelayanan yang dilengkapi dengan ruang parkir.

FIFgrup cabang Kediri, sebagai perusahaan pembiayaan memiliki produk atau pelayanan jasa yang bernama AMITRA. AMITRA merupakan produk syariah PT FIFgrup yang menawarkan jasa pembiayaan haji dan umrah. Sebagai perusahaan pelayanan jasa amitra FIFgrup dituntut dalam memberikan pelayanan terbaiknya agar terciptanya kepuasan nasabah.

AMITRA FIFgrup cabang Kediri memberikan kemudahan bagi nasabah yang ingin mengajukan dana talangan haji dan umrah, berupa kemudahan dalam persyaratan, yakni dengan KK dan KTP tanpa adanya jaminan, AMITRA tidak memberikan syarat kepada nasabahnya untuk melakukan setoran awal dengan nominal yang ditentukan. Nasabah amitra pembiayaan haji dan umrah juga mendapatkan asuransi dalam melakukan perjalanan haji dan umrah. AMITRA FIFgrup cabang Kediri menawarkan pelayanan yang cepat bagi nasabahnya, karena tidak melakukan survei dan juga pengecekan SLIK. Selain itu, amitra FIFgroup cabang Kediri memberikan kemudahan pelayanan bagi nasabah yang jauh dari kantor FIFgrup dengan *front liner*, *payment point* dan juga progam fiona yang merupakan pelayanan informasi yang aktif selama 24 jam, hal inilah yang menjadi pertimbangan nasabah untuk lebih memilih FIFgrup dibandingkan dengan yang lain.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Fata Mufti (2017) di FIFgrup cabang Samarinda, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, yakni sebesar 89,7% dan Citra Ika Ayuning Tyas (2014) melakukan penelitian di FIFgrup cabang Jember dengan hasil perhitungan 60,8% tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, hal ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

FIFgrup cabang Kediri ikut bersaing dalam meningkatkan kepuasan nasabahnya dengan menerapkan dimensi kualitas pelayanan. Antara lain dimensi *tangible*, dengan menyediakan gedung yang dilengkapi area parkir serta pegawai yang berpenampilan rapi dan sopan. Dimensi *reliability*, amitra memberikan pelayanan terbaik bagi nasabahnya dan menyediakan jasa tepat waktu sesuai yang dijanjikan. Dimensi *responsiveness*, pegawai melakukan proses pelayanan dengan cepat setelah nasabah melakukan pengajuan kemudian menyampaikan informasi dengan jelas diawal saat melakukan akad. Dimensi *empathy*, perusahaan menyediakan jam operasional yang nyaman bagi nasabah dalam melakukan pelayanan dan pegawai memiliki komunikasi yang baik. Dimensi *assurance*, pegawai amitra melakukan pelayanan dengan ramah dan sopan.

Peneliti bertemu dengan salah satu nasabah AMITRA FIFgroup cabang Kediri yang mendaftar pembiayaan haji, nasabah ini pernah mengajukan pembiayaan umrah ditahun 2019 dan di tahun 2022 mengajukan lagi untuk pembiayaan haji. Alasan nasabah mendaftar lagi di

AMITRA FIFgrup cabang Kediri karena merasa puas dengan proses pelayanannya yang cepat. Selain itu, pegawainya ramah dan mudah menjelaskannya. Peneliti juga melakukan wawancara kepada nasabah yang mendaftar pembiayaan haji di AMITRA FIFgrup cabang Kediri, nasabah merasa puas dengan perusahaan karena pengajuan pembiayaannya ditanggapi dengan cepat dan persyaratannya mudah sehingga merekomendasikan kepada saudara dan juga teman-temannya yang menanyakan pembiayaan haji dan umrah.

Berdasarkan wawancara kepada AO syariah, nasabah yang mendaftar di AMITRA FIFgrup cabang Kediri sebagian karena adanya rekomendasi dari orang lain, sebagian karna FIFgroup bekerja sama dengan banyak pihak terkait, sebagian lagi sudah menjadi nasabah FIFgrup dengan produk lain dan ada juga karena proses pelayanan yang ditawarkan cepat dan mudah tanpa adanya jaminan. Berdasarkan informasi diatas peneliti mengasumsikan bahwa nasabah memilih mengajukan pembiayaan di AMITRA karena merasa puas dan tertarik dengan pelayanan yang diberikan atau ditawarkan perusahaan.

Pandemi covid-19 memberikan dampak dalam semua aspek, salah satunya terjadi penundaan pemberangkatan haji dan umrah. Pemerintah Arab Saudi memutuskan untuk tidak menerima jamaah haji dan umrah sehingga jamaah yang telah mendaftar akan diundur jadwal pemberangkatannya. Berdasarkan berita yang ada pada kompas.com pemerintah Indonesia membatalkan pemberangkatan jamaah haji tahun

1442 H atau 2021M yang ditetapkan dalam keputusan menteri agama RI nomor 660 tahun 2021 ditetapkan pada 3 juni 2021, hal ini mengakibatkan adanya ketidakpuasan dan kekecewaan nasabah serta mempengaruhi upaya pelayanan pada produk AMITRA FIFgroup Cabang Kediri.⁴

AMITRA FIFgrup berupaya dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabahnya dengan memberikan pelayanan yang baik serta memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan proses pelayanan. Bulan Januari hingga Desember 2021 terdapat 40 nasabah yang mendaftar di AMITRA FIFgroup cabang Kediri dan pada bulan Januari hingga Maret 2022 sudah tercatat 22 nasabah yang mendaftar, hal ini menunjukkan adanya peningkatan nasabah AMITRA di FIFgrup cabang Kediri, walaupun tidak ada pemberangkatan haji dan umrah.

Berdasarkan uraian di atas, adanya peningkatan nasabah AMITRA FIFgrup dimasa pandemi covid-19 dengan peraturan penundaan jamaah haji dan umrah, hal tersebut menjadi alasan peneliti mengambil judul “Analisa kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah AMITRA di era pandemi covid-19 (studi kasus PT FIFgrup cabang Kediri)”.

⁴<https://kemenag.go.id/keputusan-menteri-agama-nomor-660-tahun2021-tentang-pembatalan-keberangkatan-haji-pada-penyelenggaraan-ibadahhaji-tahun-1442> Diakses Tanggal 16 Maret 2022

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah Analisa kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah amitra di era pandemi covid-19, dengan rumusan masalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan AMITRA FIFgrup cabang Kediri ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah AMITRA FIFgrup di cabang Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan AMITRA FIFgrup cabang Kediri
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah AMITRA FIFgrup di cabang Kediri

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi atau tambahan wawasan pihak perusahaan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan meningkatkan kualitas pelayanan nasabah.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan langsung dengan hasil penelitian ini dan diharapkan dapat memberikan wawasan kepada masyarakat khususnya bagi para pelaku bisnis perusahaan pembiayaan.

E. Telaah Pustaka

Penelitian terdahulu merupakan informasi yang digunakan peneliti sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian. Berikut adalah beberapa penelitian yang berkaitan:

1. Skripsi yang berjudul *peran kualitas pelayanan dan harga atas keputusan menyewa pada penyewaan perlengkapan pesta dan rias pada sanggar rias ratu kaca (Studi Kasus Desa Bulakmiri Dusun Kaloran Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk)* oleh Risky Faidatul Faradilla, mahasiwi IAIN Kediri 2019.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga yang diberikan terbilang baik dan berperan atas keputusan menyewa. Dengan beberapa faktor dari kualitas pelayanan yang diberikan seperti *reliability, tangible, responsiveness, empathy, dan assurance*

2. Skripsi yang berjudul *Penngaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam perspektif islam (studi*

kasus pada BMT Sidogiri cabang Jombang) oleh Ida Nurjanah, mahasiswa IAIN Kediri.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan fokus pada pelayanan dalam pandangan islam, yaitu jujur, bertanggung jawab dapat dipercaya (*al-amanah*), tidak menipu (*al-kidzib*), melayani dengan rendah hati (*khidmah*), serta tidak melupakan akhirat. Dengan hasil penelitian mempengaruhi kepuasan nasabah yang bernilai 40,5.

3. Skripsi yang berjudul *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada siswa SMA pengguna jasa lembaga bimbingan belajar Clever Desa Bandar Lor Kecamatan Mojojoto Kota Kediri)* oleh Lia Inayatul Maghfiroh mahasiswa IAIN Kediri 2018.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dengan hasil menunjukkan kualitas pelayanan dan kepuasan siswa SMA pengguna jasa lembaga bimbingan belajar Clever bandar Lor Kediri dikategorikan cukup. Berdasarkan rumus korelasi diperoleh nilai r 0,794 dan signifikansi 0,000 yang berarti hubungan antara variabel kualitas pelayanan (x) dan kepuasan pelanggan (y) signifikansi dan positif.

4. Skripsi yang berjudul *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri cabang Belawan* oleh Arfa Zuhra, mahasiswa Universitas Muhamadiyah Sumatera Utara (UMSU) 2017

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan hasil penelitian, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan adalah kesopanan karyawan, komunikasi yang disampaikan karyawan terhadap nasabah sangat jelas, keamanan yang sudah sangat baik, kebersihan yang membuat para nasabah nyaman saat berada di ruang tunggu, dan tidak adanya potongan-potongan dalam menabung, dan keramahan yang membuat nasabah merasa nyaman pada saat menabung, parkir yang cukup luas, kamar mandi yang bersih, selain itu bank ini juga memiliki gedung dan fasilitas pelayanan yang berkualitas.

5. Skripsi yang berjudul *kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank Muamalat cabang Palangka Raya* oleh Mustaqim mahasiswa IAIN Palangka Raya 2016.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Palangka Raya sudah cukup memuaskan bagi para nasabah. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen ada kepatuhan, bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Penelitian yang dilakukan peneliti memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan Faidatul Faradilla dari IAIN Kediri 2019, yakni menggunakan metode penelitian kualitatif dan memiliki variabel X Kualitas pelayanan. Namun, terdapat perbedaan yang terletak pada

variabel Y, penelitian yang dilakukan Faidatul Faradilla variabel Y adalah keputusan menyewa sedangkan pada penelitian yang dilakukan peneliti adalah kepuasan nasabah. Perbedaan juga terletak pada variabel X yakni penelitian Faidatul Faradilla adalah kualitas pelayanan dan harga. Selain itu, objek penelitian juga berbeda. Peneliti melakukan penelitian di perusahaan pembiayaan PT FIFgroup cabang Kediri sedangkan Faidatul Faradilla melakukan penelitian di sanggar rias ratu kencana yang berada di Desa Bulakmiri Dusun Kaloran Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk.

