BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan dalam dunia bisnis saat ini sangat terasa, terutama dengan adanya kemajuan teknologi yang pesat. Tidak hanya di Indonesia, tetapi hampir di seluruh dunia, perkembangan teknologi berlangsung dengan sangat cepat. Setiap waktu, inovasi baru terus bermunculan, mengubah berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor ekonomi dan industri. Teknologi yang terus berkembang ini juga memengaruhi industri keuangan, membuatnya semakin canggih dan efisien.¹

Di Indonesia, sebagai salah satu negara dengan populasi Muslim terbesar, lembaga keuangan syariah non-bank memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian. Lembaga ini tidak kalah pentingnya dibandingkan dengan lembaga perbankan. Lembaga keuangan syariah non-bank ini mencakup berbagai sektor, seperti asuransi syariah, pegadaian syariah, pasar modal syariah, BPRS, dan BMT, yang memberikan kontribusi besar dalam perekonomian masyarakat. Keberadaan lembaga-lembaga ini membantu memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan yang berbasis prinsip syariah.²

¹Evy Nur Sugiarti, Nur Diana, dan M. Cholid Mawardi, "Peran Fintech Dalam Meningkatkan Literasi Keuangan Pada Usaha Mikro Kecil Menengah Di Malang," *E-Jra* 8, no. 4 (2019): 91.

²Riky Soleman dan Basaria Nainggolan, "PERAN LEMBAGA KEUANGAN NON BANK TERHADAP," *Al-Qasdu* 2, no. 1 (2022): 33–44.

Lembaga keuangan syariah non Bank dibangun dengan prinsip yang sama dengan lembaga keuangan syariah bank pada umumnya, yaitu kemitraan dan pembagian keuntungan transaksi sosial. Menurut Husain dalam artikel Sulistyowati, ada tiga prinsip dasar yang harus dimiliki setiap lembaga keuangan syariah, diantaranya ada prinsip kesamaan (*principle of equity*), prinsip partisipasi (*principle of participation*), dan prinsip kepemilikan (*principle of ownership*).³

Lembaga Keuangan Syariah berperan penting dalam menghimpun uang dari masyarakat dan mengarahkannya sebagai modal korporasi untuk mendorong pertumbuhan ekonomi. Ini menunjukkan betapa besar lembaga keuangan Islam memainkan peran penting dalam pertumbuhan ekonomi negara.⁴Selain itu, perkembangan aset Lembaga keuangan syariah non Bank yang cukup baik juga menunjukan eksistensi yang bagus di Indonesia. Berikut pertumbuhan aset Lembaga keuangan syariah non Bank di Indonesia tahun 2021-2023.

Tabel 1.1 Pertumbuhan Aset Lembaga keuangan syariah non Bank di Indonesia tahun 2021-2023

Tahun	Jumlah Aset (Rp Miliar)
2021	105,61
2022	106,67
2023	116,25

Sumber data: Otoritas Jasa Keuangan⁵

³Sulistyowati Sulistyowati, “Peluang Dan Tantangan Lembaga Keuangan Syariah Non Bank Dalam Perspektif Islam,” *Wadiah* 5, no. 2 (2021): 38–66, <https://doi.org/10.30762/wadiah.v5i2.3511>.

⁴ Singgih Muheramtohad, “Peran Lembaga Keuangan Syariah dalam Pemberdayaan UMKM di Indonesia”, *Muqtasid*, 8 (1), 2017: 66, <http://dx.doi.org/10.18326/muqtasid.v8i1.65-77>

⁵<http://www.ojk.go.id>, diakses pada tanggal 25 Oktober 2023 pukul 10.15 WIB

Salah satu jenis Lembaga Keuangan Syariah Non Bank yang tengah berkembang saat ini yaitu BMT, sebuah lembaga keuangan yang beroperasi di bawah gagasan Baitul Tamwil dan Baitul Maal dengan konsentrasi operasional pada sektor Usaha Kecil dan Menengah.⁶ BMT ini telah tersebar di seluruh wilayah Indonesia untuk memberikan akses keuangan bagi masyarakat, khususnya pelaku usaha mikro dalam pengembangan ekonomi mereka.

Kota Kediri menjadi salah satu wilayah yang tengah berkembang cukup baik saat ini. Tentu pengembangan perekonomian masyarakatnya juga dibantu oleh keberadaan lembaga keuangan. Termasuk diantaranya keberadaan lembaga keuangan syariah di wilayah Kota Kediri. Terdapat tiga *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) yang berada di Kota Kediri, berikut peneliti akan memaparkan perbandingan jumlah anggotanya melalui tabel di bawah ini:

Tabel 1.2 Perbandingan Jumlah Anggota KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri, BMT Rukun Abadi Kediri, dan BMT Lantasir Kediri Tahun 2021-2023

No.	Nama BMT	Jumlah Anggota		
		2021	2022	2023
1.	KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri	5636	6377	7247
2.	BMT Rukun Abadi Kediri	3244	2810	3187
3.	BMT Lantasir Kediri	2754	2723	2915

Sumber data: Observasi pada objek

Berdasarkan tabel yang sudah diuraikan oleh peneliti di atas, maka dapat diketahui pada KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri, BMT Rukun

⁶Shochrul Rohmatul Ajija, *Koperasi BMT: Teori, Aplikasi, dan Inovasi* (Karanganyar: Inti Media Komunika, 2018).

Abadi Kediri, dan BMT Lantasis Kediri yang dibandingkan oleh penulis mengalami sebuah penurunan jumlah anggota tahun 2022. Sedangkan KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri justru selama kurun waktu tiga tahun terakhir mengalami kenaikan jumlah anggota. KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri memiliki jumlah anggota paling banyak. Keberadaan anggota sangat penting bagi lembaga keuangan. Salah satunya sebagai sumber dana bagi lembaga, seperti anggota simpanan. Jenis produk pada lembaga keuangan tidak hanya simpanan, melainkan juga pembiayaan.

Tabel 1.3 Jumlah Anggota KSPPS BMT UGT Nusantara Berdasarkan Produk Layanan Tahun 2023

Layanan Pembiayaan		Jumlah
1.	Pembiayaan Jaminan Emas	49
2.	Modal Usaha Barokah	435
3.	Multiguna Tanpa Agunan	605
4.	Multi Jasa Barokah	165
5.	Pembiayaan Agunan Tunai	29
6.	Kendaraan Bermotor Barokah	8
7.	Pembiayaan Kafalah Haji	5
8.	Multi Griya Barokah	6
9.	Modal Pertanian Barokah	4
Jumlah anggota Pembiayaan		1.306
Layanan Tabungan (A)		Jumlah
1.	Umum Syariah	5.220
2.	Wadiah/Titipan	33
3.	Al Haromain	69
4.	Umroh al Hasabah	22
5.	Idul Fitri	679
6.	Qurban	69
7.	Wadiah 3 bulan	51
8.	Wadiah 6 bulan	42
9.	Wadiah 12 bulan	13
10.	Wadiah 24 bulan	3
Jumlah Anggota Tabungan (B)		6.201
Jumlah Seluruh Anggota (A + B)		7.507

Berdasarkan tabel di atas, maka bisa diketahui bahwa layanan pembiayaan di KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri memiliki variasi produk pembiayaan yang beragam. Dengan total 1.306 anggota pembiayaan, terlihat bahwa BMT ini memiliki produk pembiayaan yang diminati oleh banyak masyarakat, seperti “Multiguna Tanpa Agunan” dan “Modal Usaha Barokah.” Jumlah anggota pembiayaan ini menunjukkan seberapa besar peran KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri dalam mendukung kebutuhan finansial masyarakat, khususnya UKM. Oleh karena itu, penting bagi peneliti untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan BMT ini berdampak pada kepuasan anggota dalam menggunakan produk-produk pembiayaan tersebut.

Selain itu, dari data tersebut terlihat bahwa KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri memiliki anggota pembiayaan yang lebih tinggi dibandingkan anggota produk tabungan. Fokus utama layanan BMT ini tampaknya pada pembiayaan, terutama dalam menyediakan modal usaha dan kebutuhan lainnya. Berikut ini tabel yang memperkuat hal ini dengan menunjukkan jumlah anggota yang melakukan peminjaman lebih dari dua kali, seperti pada produk “Multiguna Tanpa Agunan” yang digunakan oleh 47 anggota dan “Modal Usaha Barokah” oleh 30 anggota.

Tabel 1.4
Jumlah Anggota KSPPS BMT UGT Nusantara yang Melakukan Peminjaman Lebih dari 2 kali Berdasarkan Produk Layanan Tahun 2023

Layanan Pembiayaan		Jumlah
1.	Pembiayaan Jaminan Emas	5
2.	Modal Usaha Barokah	30
3.	Multiguna Tanpa Agunan	47
4.	Multi Jasa Barokah	5
5.	Pembiayaan Agunan Tunai	1
Jumlah		88

Sumber data: Observasi pada objek⁷

Data tersebut menunjukkan bahwa produk-produk pembiayaan tersebut tidak hanya diminati, tetapi juga dipakai secara berulang oleh anggota, yang menandakan tingkat kepuasan dan kepercayaan yang tinggi terhadap layanan KSPPS BMT UGT Nusantara. Ini menunjukkan bahwa pembiayaan menjadi fokus utama layanan KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri dalam membantu masyarakat, terutama dalam menyediakan modal usaha dan kebutuhan lainnya. Peneliti ingin mengeksplorasi lebih lanjut bagaimana kualitas layanan yang diberikan pada produk-produk pembiayaan ini dapat mempengaruhi kepuasan anggota, sehingga KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri dapat terus menarik lebih banyak anggota dan mempertahankan anggota yang ada.

KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri sendiri merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang keberadaannya untuk membantu masyarakat, agar usaha kecil menengah dapat berkembang secara ekonomi melalui pembiayaan *qard*. Dalam hal ini, hanya perlu menyediakan modal tanpa bagi hasil dan tidak ada jaminan yang berat. KSPPS BMT UGT

⁷ Wawancara pada Manajer BMT UGT Nusantara, pada 15 November 2023

Nusantara menggunakan pembiayaan *qard* yang dianggap banyak diminati oleh masyarakat yang membutuhkan, karena *qard* merupakan salah satu produk pembiayaan yang dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat bawah.

KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri memiliki jumlah anggota paling banyak diantara 2 BMT yang penulis bandingkan. Walaupun pada ketiganya mengalami penurunan di tahun 2022, hal itu menjadi wajar atas adanya penurunan produktivitas ekonomi Indonesia. Selain itu pertumbuhan jumlah anggota pada Capem Kediri juga paling tinggi dibanding BMT lainnya. Hal ini membuat peneliti tertarik mengkaji lebih dalam terkait pengelolaan kegiatan KSPPS BMT UGT Nusantara Kediri dalam menarik minat anggota maupun mempertahankannya. Secara umum sebuah perusahaan harus dapat memberikan layanan ataupun produk yang dapat memenuhi persepsi konsumen. Pada industri perbankan maka pelayanan yang diberikan harus baik dan berkualitas. Hal tersebut sebagai bekal lembaga keuangan mendapatkan perhatian anggota.

Kepuasan adalah perasaan senang yang dirasakan seseorang setelah mendapatkan layanan atau produk dari sebuah perusahaan. Mengukur tingkat kepuasan sangat penting bagi perusahaan karena bisa menjadi cara untuk mengevaluasi kinerja dan perkembangan perusahaan itu sendiri.⁸ Seiring berjalannya waktu, tingkat kepuasan anggota bisa berubah, baik meningkat maupun menurun. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi bagaimana

⁸ Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar* (Batu: Literasi Nusantara, 2018), 78.

seorang konsumen merasa puas, dan dalam konteks perbankan, hal ini berhubungan dengan kepuasan anggota.

Menurut Setiawan, menyebutkan bahwa kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan.⁹ Sedangkan menurut Hasanudin, Lokasi dan Harga mempengaruhi kepuasan nasabah Pegadaian Cabang Tolitoli.¹⁰ Kemudian dalam penelitian lain disebutkan bahwa Sondakh, citra merek juga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah BNI Cabang Manado namun tidak signifikan.¹¹ Lalu menurut Mawey, bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank SulutGO. Sedangkan variabel kepercayaan secara parsial berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan anggota.¹² Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, peneliti menjadikan acuan beberapa faktor tersebut untuk membuat kuisisioner pada anggota terkait faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mereka. Adapun hasil kuisisioner yang telah peneliti dapatkan diantaranya sebagai berikut:

⁹ Heri Setiawan, Maria Magdalena Minarsih, dan Azis Fathoni, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan)", *Journal Of Management*, 2 (2), 2016: 12.

¹⁰ Makmur Hasanuddin, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening pada Penjualan Logam Mulia Emas", *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 4 (1), 2016: 64.

¹¹ Conny Sondakh, "Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)" *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 3 (1), 2014: 30.

¹² Thalia Claudia Mawey, Altje L. Tumbel, dan Imelda W. J. Ogi, "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas pelayanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank SulutGO", *Jurnal EMBA*, 6 (3), 2018, 1204.

**Tabel 1.5 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota
KSPPS BMT UGT Nusantara Kediri**

No.	Faktor yang mempengaruhi	Jumlah Responden	%
1.	Kualitas Produk	9	30
2.	Kualitas Pelayanan	16	53,3
3.	Faktor Emosional	0	0
4.	Biaya	3	10
5.	Harga	2	6,66
Total		30	100%

Sumber data: data diperoleh dari hasil kuisioner

Berdasarkan tabel hasil kuisioner di atas, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan adalah faktor utama yang memengaruhi kepuasan anggota KSPPS BMT UGT Nusantara. Kualitas pelayanan berkaitan langsung dengan seberapa baik layanan yang diberikan kepada anggota.¹³ Menurut Suit dan Almasdi, dalam memberikan pelayanan kepada anggota, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, seperti sikap yang profesional, pelayanan yang cepat, empati, dan penampilan yang menarik. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, memberikan layanan yang berkualitas kepada konsumen adalah tujuan utama untuk mencapai kesuksesan.¹⁴

KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri berlokasi di lingkungan wilayah Kota Kediri tepatnya di Jalan Letjen S. Parman 102 Kel. Pesantren Kediri. Cabang ini juga memberikan pelayanan yang terbaik untuk anggota. Pelayanan yang diberikan pada anggota antara lain:

¹³Oktaviani.J, "JURNAL PLANS, Penelitian Ilmu Manajemen dan Bisnis," *Jurnal Plans* 51, no. 1 (2018): 51.<https://doi.org/10.24114/plans.v13i1.9816>

¹⁴Almasdi, dan Jusuf Suit, *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Syiar Media, 2012), 12.

Tabel 1.6 Kualitas Pelayanan di KSPPS BMT UGT Nusantara Kediri

No.	Pelayanan	Deskripsi
1.	Layanan <i>Pick Up Service</i>	Sebagai layanan jemput bola pada anggota, tidak hanya untuk fasilitas menabung tetapi juga dapat tarik tunai
2.	Skema Bagi Hasil	Sebagai bentuk apresiasi pada anggota, bagi hasil sebagai bagian atas dana simpanan anggota. Hal ini cukup menarik karena tidak ada administrasi pada produk yang diberikan
3.	Tidak Ada Sanksi Atas Keterlambatan Angsuran	Ketika anggota mengalami keterlambatan angsuran pembiayaan tidak dikenakan sanksi atau denda
4.	BMT UGT <i>Mobile</i>	Sebagai produk mobile banking dari KSPPS BMT UGT Nusantara Kediri untuk mempermudah layanan transaksi keuangan anggota. Perlu diketahui bahwa tidak semua BMT memiliki mobile banking
5.	Penggunaan Atribut Islami Saat Melayani	Sebagai ciri khas KSPPS BMT UGT Nusantara Kediri dengan menggunakan atribut sragam Islami seperti songkok, sarung, dan lain lain

Sumber data: Observasi pada objek¹⁵

Berdasarkan uraian mengenai paparan data KSPPS BMT UGT Nusantara dan beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota. Sehingga peneliti tertarik untuk mengangkat judul tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Produk Pembiayaan Pada KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri”**

¹⁵ Wawancara pada Manajer BMT UGT Nusantara, pada 15 November 2023

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri?
2. Bagaimana kepuasan anggota atas kualitas pelayanan yang diberikan KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri?
3. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri
2. Untuk mengetahui kepuasan anggota atas kualitas pelayanan yang diberikan KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Secara Teoritis

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat memperluas pengetahuan, khususnya di bidang ekonomi, tentang bagaimana perilaku konsumen mempengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri. Fokus utama dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, yang sangat dipengaruhi oleh persepsi dan penilaian masyarakat.

2. Manfaat Secara Praktis

a. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan penulis dalam bidang penelitian serta memberikan wawasan lebih dalam tentang ekonomi, khususnya mengenai perilaku konsumen. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

b. Bagi pembaca

Temuan-temuan dalam penelitian ini dapat memperkaya ilmu pengetahuan di bidang akademik dan bermanfaat sebagai sumber informasi, pengetahuan, serta wawasan tambahan bagi pembaca yang tertarik untuk meneliti topik serupa. Diharapkan juga, penelitian ini dapat memberikan manfaat amal bagi penulis jika hasilnya dapat diterapkan oleh banyak orang.

c. Bagi Lembaga

Bagi KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri, penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa depan.

E. Penelitian Terdahulu

Sebuah penelitian tentu membutuhkan acuan untuk mendukung pembahasannya. Penelitian ini juga mengacu pada beberapa penelitian terdahulu untuk melihat sisi kebaruan. Penting untuk diperhatikan kebaruan

penelitian, sehingga dapat dikatakan terbaru dan aktual. Berikut penelitian terdahulu yang digunakan penulis:

1. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah Pembiayaan Mudharabah di PT. Usaha Desa Bersama Kec. Semen, Kab. Kediri)*¹⁶

PT. Pelayanan UDB Semen Kediri selalu mengutamakan klien, terlihat dari berbagai macam rasa terima kasih yang diberikan kepada pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh PT. UDB, kepuasan pelanggan di PT. UDB, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. UDB Kec. Semen Kab. Kediri. Berdasarkan bagian dari temuan analisis data, terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) pada PT. konsumen UDB Semen Kediri. Persamaan penelitian penulis adalah perdebatan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Namun keduanya memilih target yang berbeda, yaitu BMT dan unit usaha lokal.

2. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Simpanan Mudharabah (Studi pada BMT Beringharjo KCP Pare)*¹⁷

Semua upaya dan tindakan yang ditujukan untuk mengatasi tuntutan anggota untuk mencapai kepuasan anggota disebut sebagai kualitas layanan. Sedangkan kepuasan adalah derajat puas atau kecewanya anggota atas hasil kinerja perusahaan akibat perbandingan antara hasil kinerja perusahaan

¹⁶ Siti Nur Kholifah, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah Pembiayaan Mudharabah di PT. Usaha Desa Bersama Kec. Semen, Kab. Kediri) (*Skripsi: IAIN Kediri, 2020*)

¹⁷ Ani Rahayu, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Simpanan Mudharabah (Studi pada BMT Beringharjo KCP Pare) (*Skripsi: IAIN Kediri, 2020*)

dengan harapannya. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota sebesar 65,8%, sedangkan sisanya sebesar 34,2% dipengaruhi oleh karakteristik yang tidak termasuk dalam penelitian ini, antara lain kualitas produk, emosi, harga, dan biaya. Persamaan dengan penelitian penulis adalah variabel yang digunakan dalam membahas topik kepuasan nasabah yaitu kualitas pelayanan. Keduanya mengambil objek pada sebuah BMT di wilayah Kediri. Namun penelitian ini pada BMT Beringharjo, sedangkan penulis melakukan penelitian di KSPPS BMT UGT Nusantara.

3. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Muamalat Cabang Mataram*¹⁸

Setiap produk yang diciptakan tidak dapat dipisahkan dari aspek pelayanan, baik sebagai produk inti maupun sebagai produk pelengkap. Saat ini, setiap organisasi lebih memperhatikan kebahagiaan konsumen dan meningkatkannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi elemen-elemen yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Bank Muamalat Cabang Mataram. Berdasarkan temuan penelitian ini, kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Mataram sudah memadai bagi konsumen. Namun, ada elemen lain yang bisa dibenahi, seperti jaringan ATM yang sering down, serta jumlah kantor dan mesin ATM yang perlu diperluas, serta iklan yang lebih banyak. Persamaan dengan penelitian penulis adalah pembahasan terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebuah

¹⁸ Ogastiana, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Muamalat Cabang Mataram (*Skripsi*: Universitas Muhammadiyah Mataram, 2020)

lembaga keuangan syariah. Perbedaan kedua penelitian terletak pada objeknya yakni pada BMT dan Bank Syariah.

4. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati*¹⁹

Kualitas layanan sangat penting dalam bisnis karena keberhasilan perusahaan dalam menumbuhkan pasarnya bergantung pada produksi barang atau jasa yang memenuhi kriteria kualitas yang ditetapkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan anggota dan bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan anggota secara keseluruhan. Temuan uji-T (parsial) menunjukkan bahwa karakteristik berwujud, ketergantungan, dan daya tanggap memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan anggota. Pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota sebanding dengan kajian penulis. Namun penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan customer service. Selain itu perbedaan lain adalah objek yang diambil yakni pada BMT dan Bank Syariah.

5. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah yang Bertransaksi Setoran Tunai Tahapan di BCA KCP Tamim Bandung*²⁰

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi setoran tunai bertahap di BCA KCP Tamim Bandung ditinjau dari dimensi tangible,

¹⁹ Mohammad Rendy Nugroho, Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati (*Skripsi*: UIN Jakarta, 2014)

²⁰ Elvana Christina, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah yang Bertransaksi Setoran Tunai Tahapan di BCA KCP Tamim Bandung (*Skripsi*: STIE STAN-Indonesia Mandiri, 2020)

dependability, responsiveness, assurance, dan empathy. Menurut temuan penelitian ini, kualitas layanan (*tangible, dependability, responsiveness, assurance, dan empathy*) memiliki pengaruh yang menguntungkan terhadap kepuasan nasabah. Pembahasan pengaruh kualitas pelayanan kepuasan anggota sebanding dengan kajian penulis. Namun pada penelitian ini berfokus pada kepuasan nasabah yang melakukan transaksi tunai. Kemudian perbedaan lain yaitu objek keduanya berbeda, pada BMT dan Bank Syariah.

F. Hipotesis

Hipotesis dikatakan sementara dikarenakan jawabannya yang diberikan baru di dasarkan teori yang relevan, belum berdasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.²¹ Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Ha: terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri
2. Ho: tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri

²¹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2016), 218.