

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Manusia merupakan makhluk sosial, makhluk yang berkodrat hidup dalam masyarakat. Sebagai makhluk sosial, manusia membutuhkan manusia lain. Manusia bersama-sama hidup dalam masyarakat dan disadari atau tidak, mereka saling berhubungan satu sama lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Pergaulan hidup antar manusia dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan hidupnya tersebut dinamakan *muamalah*.

Ketika membahas tentang muamalah, maka tidak akan terlepas dari kaidah-kaidah syara' yang telah ditetapkan oleh ulama' terdahulu. Para ulama dan *fuqaha* (ahli fiqh) dalam menetapkan hukum menyangkut masalah-masalah syari'ah selalu mendasarkan ketetapanannya dalam suatu prinsip pokok bahwa "*Segala sesuatu asalnya adalah mubah (boleh)*"<sup>2</sup> Kaidah ini merupakan kaidah yang sangat agung. Segala bentuk muamalah dan adat kebiasaan disandarkan kepada kaidah tersebut, maka dengan demikian dapat diketahui bahwa syari'ah Islam bersifat toleran serta fleksibel. Syari'at Islam layak untuk diterapkan dalam berbagai ruang dan waktu, serta mampu berkembang sesuai dengan tuntutan manusia dan kemaslahatannya.

Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan dalam menjalankan kegiatan usahanya. Saat ini banyak bisnis yang semakin memahami arti penting dari kepuasan

---

<sup>2</sup> Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syari'ah* (Jakarta: Gema Insani, 2004), 2.

konsumen dan menyusun strategi untuk memberikan kepuasan bagi konsumennya. Kepuasan menurut Kotler adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”.<sup>3</sup> Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya di tengah persaingan yang semakin ketat. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan pada pelanggan. Apabila konsumen telah merasa puas dan kebutuhannya terpenuhi maka konsumen tidak akan pindah ke perusahaan lain.<sup>4</sup>

Manusia hidup dengan kebutuhannya yang bermacam-macam. Kebutuhan manusia tidak akan terpenuhi apabila hanya diam di tempat. Manusia harus berusaha untuk mencari rizki dan melakukan berbagai aktivitas penting dalam rangka mewujudkan kemaslahatan bagi hidup mereka. Manusia dapat membangun masyarakat dan mengembangkan perekonomian dengan cara berusaha dan bekerja. Allah memerintahkan manusia untuk mencari harta yang halal lagi baik dengan cara bekerja dari tangannya sendiri.

Pada dasarnya manusia dalam menjalani kehidupan mempunyai kebutuhan yang berbeda-beda. Kebutuhan tersebut ada yang terpenuhi dan ada juga yang tidak dapat terpenuhi. Karena adanya dana, maka kebutuhan terpenuhi dan begitu sebaliknya. Pada hakekatnya manusia akan berusaha

---

<sup>3</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Prenhallindo, 2005), 70.

<sup>4</sup> Rahmat Sulistiyo, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel”, 4.

mencapai suatu keberhasilan yang produktif, akan tetapi akan mengalami dan menemui beberapa kendala. Permasalahan utama adalah terpaut pada masalah pembiayaan. Syariah Islam mengajarkan tolong menolong, perihal pinjam meminjam dan pembiayaan tidak ada larangan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan.<sup>5</sup>

Lembaga Keuangan syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai organisasi antara masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang kekurangan dana yang dalam menjalankan aktivitasnya harus sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Bank Syariah juga berfungsi sebagai perantara yakni menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.<sup>6</sup> Akan tetapi terlihat di dalamnya terdapat kesenjangan kebijakan ekonomi yang tidak berpihak kepada rakyat dan menempatkannya hanya sebagai sasaran pasar (*marketing target*). Lembaga keuangan yang ada hanya memperhatikan kalangan tertentu dengan proyek-proyek besarnya sehingga masyarakat menghadapi berbagai kendala untuk mengakses permodalan. Maka seiring munculnya kesadaran untuk menolong diri sendiri dan meningkatnya tekad menciptakan sistem ekonomi yang lebih adil, bersih dan sesuai syariah, maka pada awal periode sembilan puluhan muncul lembaga non bank syariah yang mengutamakan pelayanan kepada masyarakat kecil.

---

<sup>5</sup> Makhaul Ilumi, *Teori dan Praktek Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: UII Press, 2002), 2.

<sup>6</sup> Muhammad, *Model-model Akad Pembiayaan di Bank Syariah* (Yogyakarta: UII Press, 2009), 4.

Bagi kaum muslimin, kehadiran bank syariah dapat memenuhi kebutuhan akan sebuah lembaga keuangan yang bukan hanya sebatas melayani secara ekonomi namun juga spiritual, bagi masyarakat lainnya, bank syariah adalah sebagai sebuah alternatif lembaga jasa keuangan di samping perbankan konvensional yang telah lama ada. Walaupun masih ada sebagian persepsi masyarakat yang menganggap bahwa pada perbankan syaria'ah tidak ada perbedaan dengan bank konvensional. Bank syaria'ah adalah bank yang dalam operasionalnya menggunakan sistem bagi hasil. Sistem bagi hasil adalah suatu sistem pengolahan dana dalam perekonomian Islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal (*shahibul maal*) dan pengelola (*mudharib*).

Pelayanan yakni semua perlakuan atau kinerja yang dapat dilakukan dengan atau oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak terbuka dan tidak menghasilkan milik pada suatu, yang produksinya dapat pula/tidak terkait dengan suatu produk.<sup>7</sup> Menurut pendapat Wyckof yang dikutip oleh Nur Nasution, kualitas pelayanan merupakan taraf keunggulan yang diharapkan dan pengendaliannya atas taraf tersebut untuk memenuhi keinginan para pelanggan.<sup>8</sup> Masyarakat tidak lagi sekedar membutuhkan suatu produk yang berkualitas, tetapi akan lebih senang menikmati pada kenyamanan pelayanan.

Dalam dunia perbankan dikenal dengan yang dinamakan produk pembiayaan. Pada dasarnya sepintas dari segi tujuan produk pembiayaan yang dilakukan pihak perbankan konvensional dan perbankan syariah memiliki persamaan yaitu melakukan pembiayaan atas barang atau jasa yang di

---

<sup>7</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* Edisi 13, terj. Bob Sabran (Jakarta: Erlangga, 2009), 36.

<sup>8</sup> M. N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), 47.

kehendaki oleh nasabah dengan tujuan memperoleh keuntungan yang hanya dikehendaki pihak perbankan. Namun pada prinsipnya produk pembiayaan perbankan syariah lebih mengarah pada akhlak yaitu mengedepankan pemberian bantuan pembiayaan untuk mensejahterakan masyarakat dengan produk pembiayaan perbankan syariah itu sendiri.

Pada lembaga keuangan bank maupun non bank yang bergerak dibidang jasa, tentu tidak asing lagi dengan kegiatan menghasilkan dana serta menyalurkannya kepada masyarakat. Lembaga keuangan non bank yaitu PT. UDB, memiliki peran yang sama dengan lembaga perbankan lainnya yaitu sebagai lembaga *intermediary*, PT. UDB menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dalam bentuk pembiayaan, baik konsumtif maupun pembiayaan produktif.

PT. UDB (Usaha Desa Bersama) merupakan lembaga keuangan yang berdiri selama 5 tahun. PT. UDB bentuk organisasinya/badan usahanya adalah Perseroan Terbatas (PT), yang berawal dari organisasi Badan Usaha Milik (BUM) Desa Bersama. Penyebutan yang seringkali disampaikan untuk PT. UDB adalah Bank Desa. PT. UDB ini menerapkan akad *mudharabah* dalam produk pembiayaannya. Pembiayaan di PT UDB dikhususkan untuk seluruh warga desa Semen, bisa sebagai modal usaha, biaya pendidikan anak dan pembelian barang konsumsi.

Untuk usaha menyalurkan dan salah satunya pembiayaan *mudharabah*. PT. UDB dalam menyalurkan dananya tidak hanya kepada masyarakat menengah saja, tetapi lebih diutamakan pada masyarakat lapisan bawah sesuai dengan porsinya. Maka usaha yang dibiayai PT. UDB adalah usaha yang

berskala kecil seperti pedagang, peternak, petani yang unit usahanya masih kecil dan membutuhkan tambahan modal. Karena dengan penyaluran dana, terutama pembiayaan *mudharabah* ini masyarakat dapat meningkatkan produktifitas usaha yang cepat.

Penghimpunan yang dilakukan PT. UDB Semen Kediri yaitu produk simpan pinjam, baik kelompok maupun perorangan. Simpan pinjam kelompok tidak memakai jaminan, sedangkan simpan pinjam perorangan memakai jaminan. Dalam simpan pinjam kelompok terdapat tanggung renteng sebesar 10% dari pinjaman, sedangkan simpan pinjam perorangan biasa disebut *mudharabah*. Nisbah bagi hasil *mudharabah* yaitu 30 : 70 dari keuntungan hasil pembiayaan. Tiap bulan masuk ke PT. UDB Semen Kediri sebesar 30% dan ke nasabah sebesar 70%. Spesifikasi nasabahnya yaitu yang memiliki usaha yang biasanya untuk modal usaha, yang memiliki jaminan dan diutamakan domisili di Kecamatan Semen. Penyaluran simpan pinjam kelompok langsung ke lapangan (per desa), sedangkan simpan pinjam perorangan (*mudharabah*) di PT. UDB Semen Kediri. Adapun legalitas Badan Hukum PT. UDB Semen Kediri, yaitu BH. No. 680 DELY CAHYONO, SH., M.Kn. KEMENKUMHAM RI No. AHU. 01. 01. Tahun 2007.

Pembiayaan *mudharabah* adalah suatu bentuk penolakan terhadap sistem dengan bunga yang diterapkan oleh bank konvensional dalam mencari suatu keuntungan, oleh karena itu pelarangan dengan sistem bunga ditinjau dari ajaran agama Islam adalah merupakan perbuatan *riba* yang diharamkan, karena larangan sistem riba tidaklah meringankan beban nasabah, melainkan tindakan yang dapat memperlak dan memakan harta orang lain. *Mudharabah*

merupakan suatu kegiatan kerjasama ekonomi antar dua pihak yang mempunyai tujuan beberapa ketentuan-ketentuan yang harus dipenuhi.<sup>9</sup>

Pembiayaan *mudharabah* yang dilakukan oleh bank atau lembaga keuangan syariah merupakan pembiayaan yang memberikan suatu kepercayaan penuh kepada pengelola, sehingga perlu adanya suatu prinsip kehati-hatian mengantisipasi kerugian. Pembiayaan *mudharabah* ini diberikan kepada nasabah yang ingin mengembangkan usahanya namun tidak ada modal. *Mudharabah* dapat diartikan sebagai modal kerja, yaitu kerjasama usaha antara dua pihak di mana pihak pertama (*shohibul maal*) menyediakan modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola modal.

Pelayanan yang diberikan PT. UDB Semen Kediri selalu memprioritaskan nasabah, karena nasabahnya adalah warga desanya sendiri, hal ini ditunjukkan dengan berbagai bentuk apresiasi yang diberikan kepada calon nasabah dan nasabah. Bentuk apresiasi adalah sebagai berikut:

1. Nasabah bisa melakukan transaksi dengan menghubungi nomor telephon lembaga, maka petugas dari bank desa akan datang ke rumah.
2. Adanya masa tenggang pembayaran pembiayaan kepada nasabah yang alasanya dapat diterima tanpa denda.
3. Adanya bonus, hadiah dan reward kepada nasabah yang tertib membayar, yang ulang tahun, yang melakukan pembiayaan ulang disaat pembiayaannya lunas.

Berdasarkan data tahun 2016-2018 menunjukkan jumlah nasabah mengalami peningkatan terus-menerus. Berikut data peningkatan nasabah:

---

<sup>9</sup> Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Yogyakarta: YKPN, 2005), 102.

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Nasabah PT. UDB Semen Kediri**  
**Tahun 2016-2018**

No.	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2016	124
2	2017	311
3	2018	553

Sumber Data : PT. UDB Semen Kediri

Dengan peningkatan jumlah nasabah yang terus menerus ini menunjukkan bahwa PT. UDB mendapatkan kepercayaan dari para nasabah. Kepercayaan ini mungkin menjadikan PT. UDB akhirnya berhasil mendapatkan nasabah dengan jumlah yang semakin meningkat. Berikut observasi peneliti kepada 100 responden yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. UDB Semen Kediri, seperti pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1.2**  
**Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah di**  
**PT. UDB Semen Kediri**

No	Faktor-faktor Kepuasan	Jumlah
1.	Kualitas Produk	15
2.	Harga	35
3.	Kualitas Pelayanan	50
4.	Faktor Emosional	0
5.	Biaya dan Kemudahan	0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>

Sumber: Observasi nasabah PT. UDB Semen Kediri

Berdasarkan observasi pada 100 responden nasabah PT. UDB Semen Kediri, bahwa mereka puas terhadap PT. UDB Semen Kediri karena faktor kualitas pelayanannya yang berpengaruh pada 50 orang, faktor harga berpengaruh pada 35 orang, faktor kualitas produk berpengaruh pada 15 orang sedangkan faktor emosional serta faktor biaya dan kemudahan tidak memberi pengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. UDB.<sup>10</sup> Dari observasi tersebut

<sup>10</sup> Observasi pada Pelanggan PT. UDB Semen Kediri, tanggal 3 Juli 2019.

dapat diketahui bahwa faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan nasabah di PT. UDB Semen Kediri karena adanya kualitas pelayanan diberikan.

Pelayanan merupakan segala tindakan atau tingkah laku yang dapat ditawarkan pihak satu kepada pihak lain dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu apapun, produksinya dapat atau tidak terkait dengan produk.<sup>11</sup> Menurut Wyckof yang dikutip oleh Nur Nasution, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dapat mengendalikan atas semua tingkat tersebut untuk memenuhi suatu keinginan para pelanggan.<sup>12</sup> Masyarakat tidak perlu lagi sekedar untuk membutuhkan produk yang bermutu, akan tetapi lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang, peneliti tertarik melaksanakan penelitian untuk mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. UDB Semen Kediri, maka peneliti melakukan penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah Pembiayaan Mudharabah PT. UDB Kec. Semen Kab. Kediri)”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berangkat dari latar belakang tersebut di atas, maka pertanyaan penelitian penting yang dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan PT. UDB Kec. Semen Kab. Kediri?

---

<sup>11</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* Edisi 13, terj. Bob Sabran (Jakarta: Erlangga, 2009), 36.

<sup>12</sup> M. N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), 47.

2. Bagaimana kepuasan nasabah pada PT. UDB Kec. Semen Kab. Kediri?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. UDB Kec. Semen Kab. Kediri?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan PT. UDB Kec. Semen Kab. Kediri.
2. Untuk mengetahui kepuasan nasabah pada PT. UDB Kec. Semen Kab. Kediri.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. UDB Kec. Semen Kab. Kediri.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Secara teoritis, manfaat penelitian dalam penelitian ini adalah agar menjadi tambahan literatur atau referensi dan menambah ilmu pengetahuan yang berkaitan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. UDB Kec. Semen Kab. Kediri.

2. Secara praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat menjadikan salah satu penilaian terhadap produk yang ditawarkan oleh PT. UDB yang aman, nyaman dan efektif serta jelas sesuai dengan syari'at Islam.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumber informasi dan sumbangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang mempunyai objek yang sama dan dapat menyumbangkan atau berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan tentang pemasaran.

### **E. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian yang sebenarnya masih harus diuji lagi secara empiris.<sup>13</sup> Berdasarkan landasan teori yang telah dikemukakan di atas maka hipotesis untuk penelitian ini adalah:

$H_a$  : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. UDB Kec. Semen Kab. Kediri.

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. UDB Kec. Semen Kab. Kediri.

### **F. Penegasan Istilah**

Demi menghindari kesalahan pengertian atau kekurangjelasan makna yang berkenaan dengan judul pada penelitian ini, maka peneliti menganggap perlu adanya penegasan istilah. Penegasan istilah adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang didefinisikan dan dapat diamati. Penegasan istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>13</sup> Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Raja Grafindo, 2002), 69.

1. Pelayanan adalah segala tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan suatu apapun, produksinya dapat atau tidak terkait dengan produk fisik.<sup>14</sup>
2. Kepuasan nasabah, merupakan suatu tingkat kepuasan atau ketidakpuasan nasabah, yakni respon nasabah pada evaluasi yang tidak sesuai, yang dirasakan antara tujuan yang ada sebelumnya dan kinerja pada suatu produk yang dirasakan setelah pemakaian produk tersebut.<sup>15</sup>
3. PT. UDB (Usaha Desa Bersama) Semen Kediri adalah lembaga keuangan yang berdiri selama 5 tahun. PT. UDB Semen Kediri berada di Jl. Raya Puhsarang No.1 Kec. Semen Kab. Kediri. Dalam PT. UDB Semen Kediri, apabila nasabah melakukan tidak sesuai waktunya maka tidak mendapatkan denda, dan PT. UDB Semen Kediri menerapkan akad *mudharabah* dalam kegiatan sehari-harinya.

## G. Telaah Pustaka

Telaah pustaka mempunyai tujuan untuk menjelaskan judul dan isi singkat kajian-kajian yang pernah dilakukan, buku-buku atau tulisan-tulisan yang ada terkait dengan topik/masalah yang akan diteliti.<sup>16</sup> Dalam hal ini setidaknya ada beberapa penelitian yang pernah diteliti terkait judul, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Rahayuningrum (2011) dari STAIN Kediri dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

---

<sup>14</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 36.

<sup>15</sup> Hadi Widjaja dan Rivai Wirasmita, *Manajemen Dana Bank* (Bandung: CV Pionir Jaya, 2014), 139.

<sup>16</sup> Tim Revisi Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Tahun 2009, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri* (Kediri, STAIN Kediri, 2011), 62.

nasabah di Pegadaian Syari'ah Cabang Kediri". Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Persamaan penelitian diatas, variabel y nya adalah kepuasan nasabah. Perbedaan dalam penelitian yaitu variabel x nya adalah kualitas pelayanan dan objek yang diteliti yaitu Pegadaian Syari'ah Cabang Kediri.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ayyu Shaiin (2012) dari STAIN Kediri dengan judul "Pengaruh pembiayaan *mudharabah* terhadap laba usaha nasabah pada KJKS Ar-Rahmah Kediri". Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pembiayaan *mudharabah* berpengaruh terhadap laba usaha nasabah. Persamaan penelitian diatas, variabel x nya adalah pembiayaan *mudharabah*. Perbedaan dalam penelitian yaitu variabel y nya adalah laba usaha dan objek yang diteliti yaitu KJKS Ar-Rahmah Kediri.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Miftachul Amilin (2015) dari STAIN Kediri dengan judul "Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syari'ah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri". Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Persamaan penelitian diatas, variabel y nya adalah kepuasan nasabah. Perbedaan dalam penelitian yaitu variabel x nya adalah kualitas layanan dan objek yang diteliti adalah Koperasi Syari'ah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri.