

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada zaman modern seperti sekarang ini, industri perbankan memiliki peranan yang sangat besar dalam upaya untuk memajukan suatu negara, hampir di semua sektor selalu membutuhkan jasa perbankan khususnya pada sektor yang berhubungan dengan kegiatan keuangan. Oleh karena itu kita dipastikan tidak akan lepas dalam menggunakan jasa perbankan pada saat ini dan pada masa yang akan datang apabila hendak menjalankan aktivitas keuangan, baik yang dilakukan oleh perorangan ataupun suatu perusahaan.¹ Sejak dicetuskannya sistem perbankan syariah pada tahun 1991 di Indonesia yang ditandai oleh berdirinya Bank Muamalat Indonesia, beberapa Lembaga Keuangan Syariah (LKS) mulai tumbuh dan berkembang pesat di Indonesia. Lembaga keuangan syariah merupakan lembaga ekonomi berbasis syariah yang turut andil dalam proses pembangunan nasional.

Lembaga keuangan syariah seperti perbankan syariah mempunyai fungsi sebagai lembaga perantara yaitu menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat.² Lembaga ini berperan penting dalam menghimpun dana dari pihak yang kelebihan dana kemudian menyalurkan kembali dana tersebut kepada pihak yang kekurangan dana.

¹ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Raja Garfindo Persada, 2015), 3.

² A. Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012), 32.

Berdirinya lembaga keuangan syariah di Indonesia dilatar belakangi oleh adanya kekhawatiran umat Islam terhadap praktik keuangan yang tidak sesuai dengan syariah Islam, yaitu seperti yang dilakukan oleh lembaga keuangan konvensional. Hal mendasar yang membedakan antara lembaga keuangan konvensional dengan lembaga keuangan syariah yaitu terletak pada pengembalian dan pembagian keuntungan yang diberikan oleh nasabah kepada lembaga keuangan dan/atau yang diberikan oleh lembaga keuangan kepada nasabah.³ Kegiatan operasional lembaga keuangan syariah menggunakan prinsip-prinsip Ekonomi Islam, yaitu seperti profit margin dan/atau bagi hasil. Lembaga keuangan syariah tidak menggunakan bunga sebagai alat untuk memperoleh pendapatan maupun membebankan bunga atas penggunaan dana dan pinjaman karena bunga merupakan riba yang diharamkan.

Indonesia adalah negara yang memiliki penduduk muslim terbesar di dunia. Berdasarkan data dari *World Population Review* yang dikutip oleh laman [Industry.co.id](https://m.industry.co.id), pada tahun 2020 jumlah penduduk muslim di Indonesia yaitu 229 juta jiwa atau sebesar 87,2% dari total populasi.⁴ Oleh karena itu Indonesia memiliki peluang yang sangat besar untuk pertumbuhan dan perkembangan lembaga keuangan syariah dalam menggaet calon nasabah khususnya yang beragama Islam.

³ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2005), 176.

⁴ Diakses melalui <https://m.industry.co.id/amp/read/65748/jumlah-penduduk-muslim-indonesia-meningkat-powercommerce-asia-tangkap-peluang-luncurkan-halal-plaza> pada tanggal 1 Februari 2021 pukul 08.00 WIB.

Salah satu dari sekian banyak lembaga keuangan syariah yang ada di Indonesia, BMT merupakan lembaga yang dibangun berbasis keumatan. Ismanto memaparkan dalam jurnalnya bahwa apabila dibandingkan dengan beberapa lembaga keuangan syariah yang lain, BMT merupakan lembaga keuangan syariah yang memiliki jumlah yang paling banyak.⁵ *Baitul mal wat tamwil* (BMT) terdiri dari dua istilah, yaitu *baitul mal* dan *baitut tamwil*. *Baitul mal* mengarah pada usaha-usaha dalam menghimpun dan menyalurkan dana yang bersifat non-profit, seperti zakat, infaq, dan shodaqah. Sedangkan *baitut tamwil* mengarah kepada usaha-usaha dalam menghimpun dan penyaluran dana komersial yaitu untuk memperoleh profit atau keuntungan. Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari BMT sebagai pendukung kegiatan ekonomi masyarakat dengan ekonomi kelas menengah kebawah dengan berlandaskan syariah.⁶

Legalitas BMT mengacu pada UU No. 25 Tahun 1992 tentang koperasi beserta peraturan pelaksanaannya, SK Menteri Negara Koperasi dan UMKM, serta UU No, 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Kemudian diperbaharui menjadi Undang-Undang Perkoperasian Nomor 17 tahun 2012 dan secara spesifik diatur dalam Keputusan Menteri Negara Koperasi dan UMKM RI Nomor 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang petunjuk pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS).⁷

⁵ Kuat Ismanto, “*Pengelolaan Baitul Maal Pada Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) di Kota Pekalongan*”, Jurnal Penelitian Vol. 12, No. 1, Mei 2015, 25.

⁶ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2007), 96.

⁷ Euis Amalia, *Keadilan Distributif dalam Ekonomi Islam Penguatan Peran LKM dan UKM di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali, 2009), 242.

Pada saat ini perkembangan lembaga keuangan mikro semakin hari semakin banyak jumlahnya, membuat lembaga keuangan mikro khususnya BMT dalam bersaing dengan lembaga keuangan lainnya dituntut untuk dapat memuaskan anggotanya, baik dalam produk simpanan maupun produk pembiayaan. Penyaluran produk pembiayaan tentu sangat penting dalam suatu lembaga keuangan syariah, dikarenakan dana yang telah dihimpun pada produk simpanan tentu harus dikembangkan agar tidak terjadi *idle money* (uang menganggur). Islam menganjurkan umatnya untuk mengembangkan harta yang dimiliki dengan jalan yang halal dan sesuai dengan aturan syariah. Selain itu, menyalurkan pembiayaan kepada pelaku usaha akan turut membantu mengembangkan perekonomian suatu negara.

Peneliti telah melakukan observasi di Kec. Semen, Kab. Kediri dan sekitarnya untuk mengetahui lembaga keuangan mikro syariah yang beroperasi di daerah tersebut, kemudian peneliti membandingkan antar lembaga untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan dari lembaga-lembaga tersebut. Peneliti menemui tiga lembaga yaitu BMT Rahmat Semen Kediri, KSSU Harum Dhaha Kediri dan KSPPS BMT PETA Kediri. Berikut adalah hasil perbandingan ketiga lembaga keuangan mikro syariah tersebut:

Tabel 1.1
Perbandingan BMT Rahmat Semen Kediri, KSSU Harum Dhaha Kediri dan KSPPS BMT PETA Kediri

No.	Perbandingan	BMT Rahmat Semen Kediri	KSSU Harum Dhaha Kediri	KSPPS BMT PETA Kediri
1	Tanggal berdiri	1 Agustus 2003	1 November 2009	18 Agustus 2018
2	Lokasi	a. Jl. Argowilis	a. Ruko Mitos Blok G No. 16,	a. Jl. Raya Sidomulyo,

		No. 568, Semen, Kec. Semen, Kediri, Jawa Timur 64161 b. Lokasi strategis, berada di kawasan pasar semen	Jl. Penanggungan, Bandar Lor, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur 64114 b. Lokasi kurang strategis, yaitu berada di dalam pertokoan	Bogo, Bulu, Kec. Semen, Kediri, Jawa Timur 64161 b. Lokasi strategis, berada dekat dengan pasar jabang
3	Waktu operasional	Senin : 08.00- 13.00 Selasa : 08.00- 13.00 Rabu : 08.00- 13.00 Kamis : 08.00- 13.00 Jumat : 08.00- 11.00 Sabtu : 08.00- 12.00 Minggu : Tutup	Senin : 09.00- 15.00 Selasa : 09.00- 15.00 Rabu : 09.00- 15.00 Kamis : 09.00- 15.00 Jumat : 09.00- 15.00 Sabtu : Tutup Minggu : Tutup	Senin : 08.00- 15.00 Selasa : 08.00- 15.00 Rabu : 08.00- 15.00 Kamis : 08.00- 15.00 Jumat : 08.00- 15.00 Sabtu : 08.00- 12.00 Minggu : Tutup
4	Fasilitas	a. Tempat parkir yang sempit b. Adanya ruang tunggu yang nyaman, dilengkapi dengan tempat duduk, AC dan TV	a. Tempat parkir yang sempit b. Ruang tunggu dilengkapi dengan tempat duduk dan AC	a. Tersedia tempat parkir yang luas b. Adanya ruang tunggu yang luas dan nyaman dilengkapi dengan tempat duduk yang banyak
5	Susunan Pengelola	1 Manajer 1 Pembukuan 1 Kasir 1 Pemasaran	1 Manajer 1 AO 1 Kasir 1 Admin	1 Manajer 1 AO 1 Kasir 1 Admin
6	Jumlah anggota pada tahun 2020	2.747 orang	460 orang	1.420 orang

7	Strategi promosi	Dari mulut ke mulut dan melalui ceramah pengajian.	Dari mulut ke mulut dan melalui ceramah pengajian.	Dari mulut ke mulut dan melalui brosur yang disebar saat acara tertentu.
8	Produk	<p>Simpanan</p> <p>a. Sipanan Produk Khusus (Simpokus)</p> <p>b. Simpanan Mudharabah (Simuda)</p> <p>c. Simpanan Mudharabah Berjangka (Sijaka)</p> <p>d. Simpanan Pendidikan (Sidik)</p> <p>e. Simpanan Pensiun Barokah (Sipensi Berkah)</p> <p>Pembiayaan</p> <p>a. Pembiayaan Murabahah</p> <p>b. Pembiayaan Qardhul Hasan</p>	<p>Simpanan</p> <p>a. Si mudha</p> <p>b. Si berkah</p> <p>c. Si fitri</p> <p>d. Si aqqu</p> <p>e. Pendidikan</p> <p>f. Walimah</p> <p>g. Anggota</p> <p>h. Simpanan Berjangka Syariah (SBS)</p> <p>Pembiayaan</p> <p>a. Murabahah</p> <p>b. Ijarah</p> <p>c. Mudharabah</p> <p>d. Musyarakah</p> <p>e. Qardh</p>	<p>Simpanan</p> <p>a. Tabaruk (tabungan barokah umum)</p> <p>b. Taburi (tabungan barakah idul fitri)</p> <p>c. Tafakur (tabungan barokah qurban)</p> <p>d. Tahajud (tabungan haji dan umroh terwujud)</p> <p>e. Simpanan pendidikan</p> <p>Pembiayaan</p> <p>a. Musyarakah</p> <p>b. Mudharabah</p> <p>c. Rahn</p> <p>d. Ijarah</p> <p>e. Murabahah</p> <p>f. Qordhul Hasan</p> <p>g. Talangan Haji</p>
9	Tingkat margin pada pembiayaan <i>murabahah</i>	Tingkat margin antara 0,8% - 2,6% dan bisa ditawarkan tergantung kesepakatan antara pihak nasabah dengan pihak BMT.	Tingkat margin antara 1,25% - 2%.	<p>a. Angsuran pasaran/ mingguan/ bulanan per 1 tahun: 20%</p> <p>b. Musiman triwulan/ caturwulan/ pokok di akhir</p>

				(maksimal 6 bulan) per 1 bulan: 2 – 2,25% c. Pembiayaan kurang dari 20 juta: 1,5%
10	Proses pencairan pembiayaan <i>murabahah</i>	Proses pecairannya cepat, yaitu kisaran 2-3 hari	Proses pencairan untuk anggota baru membutuhkan waktu 2 minggu, sedangkan anggota lama dilihat dari keuangan koperasi.	Proses pencairan membutuhkan waktu 3 hari.

Sumber : Data hasil observasi⁸

Dari tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa BMT Rahmat Semen Kediri memiliki beberapa keunggulan-keunggulan yang dimiliki, yaitu BMT Rahmat Semen Kediri sudah beroperasi lebih dulu dibandingkan dengan lembaga keuangan mikro syariah lainnya. Kemudian dari segi lokasi BMT Rahmat Semen Kediri memiliki tempat yang sangat strategis yaitu berada di kawasan pasar semen, yang mana pasar merupakan pusat keramaian dan tempat banyak orang berkumpul untuk bertransaksi jual beli, sehingga BMT Rahmat Semen Kediri mempunyai potensi yang besar untuk menarik calon anggotanya agar tertarik untuk menginvestasikan dananya melalui produk simpanan atau mengambil produk pembiayaan sebagai tambahan modal untuk usahanya. Pada segi fasilitas, di BMT Rahmat Semen Kediri walaupun memiliki area parkir yang sempit, tetapi di dalam ruangan tersedia tempat duduk yang nyaman dilengkapi

⁸ Hasil Observasi di BMT Rahmat Semen Kediri, KSSU Harum Dhaha Kediri dan KSPPS BMT PETA Kediri pada tanggal 1-13 Februari 2021.

dengan AC dan TV. Dalam segi jumlah nasabah pada tahun 2020, BMT Rahmat Semen Kediri juga lebih unggul dari dua lembaga lainnya yaitu memiliki 2.747 anggota. Karena ditemui berbagai keunggulan-keunggulan tersebut, peneliti memutuskan untuk memilih objek penelitian di BMT Rahmat Semen Kediri. Peneliti kemudian melakukan observasi yang lebih mendalam di BMT Rahmat Semen Kediri mengenai jumlah anggota. Berikut adalah data jumlah anggota BMT Rahmat Semen Kediri dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2021:

Tabel 1.2
Data Jumlah Anggota BMT Rahmat Semen Kediri Tahun 2017-2021

No.	Tahun	Jumlah Anggota
1	2017	1.777 orang
2	2018	2.087 orang
3	2019	2.522 orang
4	2020	2.747 orang
5	2021	2.818 orang

Sumber : Manager BMT Rahmat Semen Kediri⁹

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat diketahui bahwa dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2021, jumlah anggota BMT Rahmat Semen Kediri mengalami peningkatan. Dalam jangka waktu dari tahun 2017 sampai dengan 2021, jumlah anggota BMT Rahmat Semen Kediri mengalami peningkatan sebanyak 1.041 anggota atau sebesar 58,6%. Kemudian peneliti melakukan obeservasi yang lebih mendalam lagi mengenai produk-produk pembiayaan yang ada di BMT Rahmat Semen Kediri. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Eny Nurhayati selaku Manajer di BMT Rahmat Semen Kediri, terdapat dua jenis produk pembiayaan di BMT Rahmat Semen Kediri yaitu

⁹ Hasil wawancara dengan Manager BMT Rahmat Semen Kediri pada tanggal 11 Februari 2021.

pembiayaan *murabahah* dan pembiayaan *qardhul hasan*. Berikut adalah data jumlah anggota yang menggunakan produk pembiayaan di BMT Rahmat Semen Kediri dari tahun 2017 sampai dengan 2021:

Tabel 1.3
Data Jumlah Anggota Pembiayaan
di BMT Rahmat Semen Kediri dari Tahun 2017-2021

No.	Tahun	Jenis Pembiayaan	
		<i>Murabahah</i>	<i>Qardhul Hasan</i>
1	2017	1.407	2
2	2018	1.541	2
3	2019	1.616	2
4	2020	1.705	2
5	2021	1.705	2

Sumber : Manager BMT Rahmat Semen Kediri¹⁰

Dari tabel 1.3 di atas dapat diketahui bahwa jumlah anggota pada produk pembiayaan *murabahah* di BMT Rahmat Semen Kediri dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Jumlah anggota pembiayaan *murabahah* pada tahun 2017 yaitu sebanyak 1.407 orang, kemudian pada tahun 2018 mengalami peningkatan sebesar 9,5% menjadi 1.541 orang. Pada tahun 2019 mengalami peningkatan sebesar 4,9% menjadi 1.616 anggota. Pada tahun 2020 mengalami peningkatan sebesar 5.5% menjadi 1.705 orang, kemudian pada tahun 2021 jumlahnya sama seperti tahun 2020. Sedangkan jumlah anggota pada pembiayaan *qardhul hasan* dari tahun 2017 sampai dengan 2021 jumlahnya tetap, yaitu 2 orang. Dari tabel 1.3 di atas juga diketahui bahwa produk pembiayaan yang paling banyak anggotanya di BMT Rahmat Semen Kediri yaitu pembiayaan *murabahah*. Secara umum BMT lebih banyak menggunakan

¹⁰ Hasil wawancara dengan Manager BMT Rahmat Semen Kediri pada tanggal 11 Februari 2021.

pembiayaan dengan akad *murabahah*. Pembiayaan *murabahah* dinilai sebagai pembiayaan yang memiliki risiko yang minim dibandingkan dengan pembiayaan *mudharabah* atau *musyarakah* atau dengan pembiayaan yang berpola bagi hasil. Selain memiliki risiko yang minim, pembiayaan *murabahah* juga sudah menetapkan pengembalian di awal perjanjian sehingga bisa mempermudah pihak BMT untuk memprediksi margin atau keuntungan yang akan didapatkan. Berdasarkan data tersebut peneliti tertarik pada produk pembiayaan *murabahah* di BMT Rahmat Semen Kediri untuk diteliti. Selanjutnya peneliti melakukan observasi melalui penyebaran kuesioner kepada 235 anggota pembiayaan *murabahah* di BMT Rahmat Semen Kediri dipilih secara acak. Jumlah 235 anggota tersebut ditentukan berdasarkan dari tabel Isaac dan Michael dengan total populasi anggota pada pembiayaan *murabahah* tahun 2020 yaitu sebanyak 1.705 anggota dan dengan tingkat kesalahan sebesar 10%. Observasi tersebut bertujuan untuk mengetahui intensitas anggota pada pembiayaan *murabahah* di BMT Rahmat Semen Kediri, dan hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1.4
Data Intensitas Transaksi Anggota Pada Pembiayaan *Murabahah*
di BMT Rahmat Semen Kediri

No.	Intensitas Transaksi	Responden
1	1 Kali	52
2	>1 Kali	183
Total		235

Sumber : Data diolah peneliti¹¹

Dari tabel 1.4 dapat diketahui bahwa dari total 235 responden yang merupakan anggota BMT Rahmat Semen Kediri yang mengambil pembiayaan

¹¹ Hasil Observasi pada tanggal 19-30 April 2021.

murabahah, anggota sebanyak 183 telah melakukan pembelian produk lebih dari satu kali. Rata-rata anggota sudah dua kali melakukan pembiayaan dengan akad *murabahah* di BMT Rahmat Semen Kediri. Anggota yang telah melunasi pembiayaannya yang pertama, kemudian melakukan pembiayaan kembali untuk kedua kalinya. Hal tersebut menunjukkan bahwa mereka puas terhadap produk pembiayaan *murabahah* di BMT Rahmat Semen Kediri karena dibuktikan dengan adanya transaksi ulang pada produk tersebut.

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan anggota merupakan perasaan senang ataupun kecewa dari anggota yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.¹² Suatu lembaga keuangan mikro syariah pastinya akan memprioritaskan kepuasan dari para anggotanya. Anggota yang puas akan melakukan pembelian ulang di lembaga keuangan mikro syariah tersebut dan mereka akan merekomendasikan pada orang lain atas apa yang mereka rasakan. Hal tersebut akan menguntungkan lembaga karena berguna untuk menambah jumlah anggota.

Jumlah anggota yang merasa puas terhadap produk pembiayaan *murabahah* di BMT Rahmat Semen Kediri tentunya terdapat berbagai alasan yang mendasarinya. Dalam memakai sebuah produk pembiayaan, anggota mempertimbangkan beberapa hal agar apa yang mereka inginkan dapat terpenuhi.

¹² Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*, (Jakarta: Erlangga, 2017), 177.

Menurut Lupiyoadi terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.¹³ Dalam pembiayaan *murabahah*, tingkat margin merupakan unsur dari faktor harga, karena merupakan selisih antara harga beli dengan harga jual. Sedangkan maksud dari faktor biaya pada pembiayaan *murabahah* yaitu biaya administrasi yang dibebankan kepada anggota pada saat mengurus pembiayaan. Peneliti melakukan pra penelitian dengan kuesioner yang dibagikan kepada 60 anggota pembiayaan *murabahah* di BMT Rahmat Semen Kediri dengan kriteria anggota minimal sudah mengambil produk pembiayaan *murabahah* sebanyak dua kali dan hanya diperkenankan untuk memilih satu faktor saja, untuk mengetahui faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan anggota terhadap produk pembiayaan *murabahah*, dan hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1.5
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota Pada
Pembiayaan *Murabahah* di BMT Rahmat Semen Kediri

No.	Faktor Kepuasan Anggota	Jumlah Responden	Presentase
1	Kualitas Produk	2	3,3%
2	Kualitas Pelayanan	36	60%
3	Emosional	0	0%
4	Tingkat Margin	15	25%
5	Biaya Administrasi	7	11,7%
Jumlah		60	100%

Sumber : Data diolah peneliti¹⁴

Berdasarkan tabel 1.5 diketahui bahwa faktor yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan anggota pada pembiayaan *murabahah* di BMT Rahmat adalah faktor kualitas pelayanan dengan jumlah 36 responden,

¹³ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), 21.

¹⁴ Hasil Observasi pada tanggal 24-29 Mei 2021.

sedangkan untuk faktor tingkat margin dengan jumlah 15 responden, faktor biaya administrasi dengan jumlah 7 responden, faktor kualitas produk dengan jumlah 2 responden dan tidak ada anggota pembiayaan *murabahah* melakukan transaksi ulang karena faktor emosional. Alasan anggota pembiayaan *murabahah* memilih faktor kualitas pelayanan adalah tersedianya fasilitas ruang tunggu yang nyaman, adanya admin yang melayani para anggotanya dengan sopan dan ramah, serta dalam segi proses mulai dari pengajuan pembiayaan sampai dengan pencairan dana membutuhkan waktu yang tergolong cepat yaitu kisaran dua sampai tiga hari. Oleh karena itu peneliti mengambil variabel kualitas pelayanan untuk diteliti.

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.¹⁵ Pada umumnya seorang anggota mengharapkan kualitas pelayanan yang baik pada pembiayaan *murabahah*, mulai dari proses pengajuan pembiayaan sampai dengan proses pelunasan. Tidak menutup kemungkinan jika anggota sering kecewa dan beralih ke lembaga keuangan syariah lainnya jika mendapatkan pelayanan yang buruk.

Berdasarkan fenomena di atas, dengan responden yang diambil oleh peneliti apakah dengan adanya faktor kualitas pelayanan pada produk pembiayaan *murabahah* di BMT Rahmat, anggota BMT Rahmat merasa puas pada produk pembiayaan *murabahah* tersebut. Oleh karena itu peneliti

¹⁵ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, 148.

mengambil judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota pada Pembiayaan *Murabahah* di BMT Rahmat Semen Kediri**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada pembiayaan *murabahah* di BMT Rahmat Semen Kediri?
2. Bagaimana kepuasan anggota pada pembiayaan *murabahah* di BMT Rahmat Semen Kediri?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan *murabahah* di BMT Rahmat Semen Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah peneliti rumuskan, maka dalam penelitian ini memiliki beberapa tujuan diantaranya:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada pembiayaan *murabahah* di BMT Rahmat Semen Kediri.
2. Untuk mengetahui kepuasan anggota pada pembiayaan *murabahah* di BMT Rahmat Semen Kediri.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan *murabahah* di BMT Rahmat Semen Kediri.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan semoga dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan khususnya pada bidang lembaga keuangan syariah.

2. Kegunaan Secara Praktis

a. Bagi Lembaga Keuangan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan pertimbangan dalam menentukan suatu kebijakan atau keputusan oleh lembaga dalam rangka meningkatkan jumlah anggota yang mengambil pembiayaan *murabahah* di BMT Rahmat Semen Kediri.

b. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa IAIN Kediri pada bidang lembaga keuangan syariah.

c. Bagi Penulis

- 1) Penelitian ini dilakukan guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE).
- 2) Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu cara untuk mengukur kemampuan peneliti dalam menerapkan ilmu yang didapat pada bangku perkuliahan.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu jawaban yang belum bersifat mutlak, dan masih hanya bersifat sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris.¹⁶ Hipotesis tersebut akan ditolak apabila ternyata

¹⁶ Sumadi Sukrabat, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), 69.

salah dan akan diterima jika fakta-fakta tersebut ternyata benar. Oleh karena itu, pada penelitian ini peneliti akan mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis alternatif (H_a) : Adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan *murabahah* di BMT Rahmat Semen Kediri.
2. Hipotesis nol (H_0) : Tidak adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan *murabahah* di BMT Rahmat Semen Kediri.

F. Telaah Pustaka

Pada penelitian ini dicantumkan beberapa penelitian terdahulu untuk mengetahui perbedaan dan persamaan yang ada pada penelitian yang terdahulu dengan penelitian yang sekarang sehingga tidak terjadi plagiasi atau penjiplakan karya dan untuk mempermudah fokus yang akan dikaji dalam penelitian ini. Berikut ini adalah beberapa hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini:

1. Skripsi dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Pensiunan (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung)* yang ditulis oleh Aditya Niko Pratama pada tahun 2018, mahasiswa Jurusan Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.¹⁷

Hasil penelitiannya berdasarkan hasil uji T menunjukkan bahwa variabel bukti langsung (*tangible*) dan variabel daya tanggap (*responsiveness*) tidak

¹⁷ Aditya Niko Pratama, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Pensiunan (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung)*, (Skripsi: Jurusan Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, 2018).

berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan nasabah pembiayaan pensiunan, variabel keandalan (*reliability*), variabel jaminan (*assurance*), dan variabel empati (*empathy*) berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan nasabah pembiayaan pensiunan. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dan sama-sama membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan untuk perbedaannya, pertama yaitu terletak pada objek penelitiannya, penelitian terdahulu objek penelitiannya adalah Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung, sedangkan pada penelitian yang sekarang objek penelitiannya adalah BMT Rahmat Semen Kediri. Kemudian perbedaan yang kedua terletak pada responden penelitian, pada penelitian terdahulu responden penelitiannya adalah nasabah pembiayaan pensiunan sedangkan pada penelitian yang sekarang adalah anggota pembiayaan *murabahah*.

2. Skripsi dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Simpanan Mudharabah (Studi Pada BMT Beringharjo KCP Pare)* yang ditulis oleh Ani Rahayu tahun 2020, mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.¹⁸

Hasil penelitiannya berdasarkan uji korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan anggota simpanan *mudharabah* sebesar 0,811. Dari hasil uji korelasi menunjukkan

¹⁸ Ani Rahayu, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Simpanan Mudharabah (Studi Pada BMT Beringharjo KCP Pare)*, (Skripsi: Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, 2020).

bahwa nilai sig $0,000 < 0,05$ sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dan sama-sama membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota. Sedangkan untuk perbedaannya, pertama yaitu terletak pada objek penelitiannya, penelitian terdahulu objek penelitiannya adalah BMT Beringharjo KCP Pare, sedangkan pada penelitian yang sekarang objek penelitiannya adalah BMT Rahmat Semen Kediri. Kemudian perbedaan yang kedua terletak pada responden penelitian, pada penelitian terdahulu responden penelitiannya adalah anggota simpanan *mudharabah* sedangkan pada penelitian yang sekarang adalah anggota pembiayaan *murabahah*.

3. Skripsi dengan judul *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan Ar-Rum di Pegadaian Syariah (Studi Pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung)* yang ditulis oleh Fitri Novianti Pramudya tahun 2019, mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.¹⁹

Hasil penelitiannya berdasarkan uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik menunjukkan bahwa faktor kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian

¹⁹ Fitri Novianti Pramudya, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan Ar-Rum di Pegadaian Syariah (Studi Pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung)*, (Skripsi: Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, 2019).

yang sekarang adalah terletak pada metode penelitiannya, sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif sebagai metode penelitian, dan juga sama-sama membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada produk pembiayaan. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian, variabel X, dan responden penelitiannya. Penelitian terdahulu objek penelitiannya berada di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung sedangkan penelitian yang sekarang objeknya adalah BMT Rahmat Semen Kediri. Penelitian terdahulu menggunakan dua variabel X yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan sedangkan penelitian yang sekarang menggunakan satu variabel X yaitu kualitas pelayanan. Penelitian terdahulu responden penelitiannya adalah nasabah pembiayaan *Ar-Rum* sedangkan penelitian yang sekarang responden penelitiannya yaitu anggota pembiayaan *murabahah*.

4. Skripsi dengan judul *Pengaruh Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan dan Perilaku Konsumen Terhadap Kepuasan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah di BMT Pahlawan Ngemplak Tulungagung* yang ditulis oleh Novario Rizal tahun 2019, mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.²⁰

Hasil penelitiannya berdasarkan hasil uji T secara parsial menunjukkan bahwa faktor kualitas produk, loyalitas pelanggan dan perilaku konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT

²⁰ Novario Rizal, *Pengaruh Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan dan Perilaku Konsumen Terhadap Kepuasan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah Di BMT Pahlawan Ngemplak Tulungagung*, (Skripsi: Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung, 2019).

Pahlawan Ngemplak Tulungagung. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dan sama-sama membahas mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada produk pembiayaan *murabahah*. Sedangkan untuk perbedaannya, pertama yaitu terletak pada objek penelitiannya, penelitian terdahulu objek penelitiannya adalah BMT Pahlawan Ngemplak Tulungagung, sedangkan pada penelitian yang sekarang objek penelitiannya adalah BMT Rahmat Semen Kediri. Kemudian perbedaan yang kedua terletak pada variabel X-nya, pada penelitian terdahulu menggunakan 3 variabel X yaitu kualitas produk, loyalitas pelanggan dan perilaku konsumen, sedangkan penelitian yang sekarang menggunakan satu variabel X yaitu kualitas pelayanan.

5. Skripsi dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Bai' Bitsaman Ajil Pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar* yang ditulis oleh Anggi Aulia Putri tahun 2018, mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.²¹

Hasil penelitiannya berdasarkan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan, harga dan biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar. Persamaan penelitian terdahulu dengan

²¹ Anggi Aulia Putri, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Bai' Bitsaman Ajil Pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar*, (Skripsi: Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung, 2018).

penelitian sekarang yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dan sama-sama membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan. Sedangkan untuk perbedaannya, pertama yaitu terletak pada objek penelitiannya, penelitian terdahulu objek penelitiannya adalah Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar, sedangkan pada penelitian yang sekarang objek penelitiannya adalah BMT Rahmat Semen Kediri. Kemudian perbedaan yang kedua terletak pada responden penelitian, pada penelitian terdahulu responden penelitiannya adalah nasabah pembiayaan *bai' bitsaman ajil* sedangkan pada penelitian yang sekarang adalah anggota pembiayaan *murabahah*.