

**PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN KREDIT DAN DIVERSIFIKASI
PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT TUMANG KECAMATAN
AMPEL KABUPATEN BOYOLALI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Pendidikan Akuntansi



Oleh :

SAIFUDDIN ZUHRI

A 210 040 070

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2009

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Awal krisis dan kelesuan ekonomi dunia saat ini ternyata tidak hanya melanda pada Negara maju, bahkan Negara yang sedang berkembang seperti Indonesia juga mendapatkan imbas dari melemahnya perekonomian dunia. Pemutusan hubungan kerja, bahkan demo seringkali kita lihat dari berbagai media, hal ini menimbulkan sikap pesimisme sebagian masyarakat terhadap masa depan. Beberapa usaha baik dibidang industri skala kecil maupun besar secara tidak langsung juga terkena dampak melemahnya perekonomian global tersebut. Tidak lain beberapa perbankan di Indonesia juga mengalami hal yang senada bahkan ada bank swasta yang hampir terlikuidasi karena dampak tersebut.

Lembaga perbankan di Indonesia pada saat ini boleh dikatakan mengalami masa-masa sulit. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya bank berguguran dan tak sedikit yang terlikuidasi. Disisi lain bank yang berlandaskan syariah justru mengalami kemajuan prestasi. Indikatornya adalah bank-bank yang berlandaskan syariah mulai bermunculan bahkan dapat menjangkau lapisan tingkat bawah dalam bentuk Bank Perkreditan Rakyat (BPR) syariah, Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)

Munculnya banyak lembaga keuangan yang berorientasi berdasarkan prinsip syariah termasuk Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) dalam tiga tahun terakhir. Hal tersebut merupakan fenomena aktual yang menarik untuk dicermati, paling tidak bisa dianggap sebagai bukti awal diterima dengan baik sistem ekonomi berlandaskan syariah ditengah masyarakat

dengan tingkat peradapan yang sudah sedemikian maju. Fenomena tersebut sekaligus menjadi jawaban atas keraguan sebagian pihak terhadap ajaran islam yang tercermin 30 jus ayat Al-Quran yang telah selesai diwahyukan Allah SWT kepada Nabi-nabiNya (Makhalul Ilmi SM, 2002 :47)

Bank syariah juga lebih mendorong investasi yang produktif dan menyalurkan sektor riil, mewujudkan kerjasama investasi yang harmonis dan lebih meratakan aspek kepercayaan dan moralitas. Volume usaha dan penggunaan bank konvensional, bank syariah memang belum seberapa, meski demikian kita tetap harus mencatatnya sebagai sebuah kemajuan. Apalagi dari sisi regulasi dengan keluarnya UU No. 10/1998 mengenai perubahan UU No. 7/1992 tentang perbankan. Indonesia sebagai otorisasi perbankan di Indonesia diberi amanat untuk melakukan pengaturan, pengawasan dan pengembangan syariah di Indonesia.

Sebagaimana lembaga-lembaga keuangan lainnya, BMT juga berkepentingan memajukan kegiatan usahanya dengan jalan menjaring nasabah sebanyak mungkin. Banyaknya badan-badan keuangan yang bermunculan mengakibatkan persaingan antar lembaga tersebut dalam menghimpun dana dari masyarakat. Usaha tiap-tiap lembaga keuangan untuk dapat menghimpun dana masyarakat sebanyak-banyaknya ditempuh melalui bermacam-macam kegiatan pemasaran, antara lain dengan memberikan pelayanan terbaik dan mengeluarkan jenis-jenis produk baru yang dilengkapi dengan sejumlah atribut untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan produk tersebut, misalnya. tabungan dengan tingkat bunga tinggi,

tabungan yang memberikan hadiah dengan undian setiap beberapa bulan sekali dan lain sebagainya

Menurut Shaqnaars dan Tjiptono (1997:24) “pada dasarnya tujuan usaha adalah menciptakan pelanggan yang merasa puas”. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi lebih dekat, kemudian memberikan dasar yang baik agar produk atau jasa tersebut akan tercipta loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari orang-keorang lain yang menguntungkan, karena akan menimbulkan hubungan sebab akibat dengan bertambahnya tingkat keuntungan atau laba suatu perusahaan.

Nasabah memilih suatu produk tidak hanya memiliki sekedar kumpulan atribut fisik karena nasabah memilih sesuatu yang dapat memuaskan keinginannya. Perusahaan seharusnya tidak hanya menawarkan produk tetapi menawarkan manfaat yang dapat diperoleh dari produk itu, karena nasabah tidak hanya menggunakan fungsi produk tetapi mereka juga menggunakan produk yang dapat memperkuat citra dirinya.

Perkembangan BMT yang sangat pesat serta tingkat persaingan yang menyertainya mendasari keinginan peneliti untuk mengungkap faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa BMT. Berlatar belakang keinginan tersebut di atas, maka penulis ingin mengadakan penelitian mengenai

“PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN KREDIT DAN DIVERSIFIKASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT TUMANG KECAMATAN AMPEL KABUPATEN BOYOLALI”.

B. Pembatasan Masalah

Penelitian ini hanya meneliti tentang:

1. Jasa pelayanan kredit
2. Diversifikasi produk dan jasa pelayanan
3. Obyek penelitian nasabah BMT Tumang Kecamatan Ampel Kabupaten Boyolali

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat ditarik suatu rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kualitas jasa pelayanan kredit terhadap kepuasan nasabah pada BMT Tumang Kecamatan Ampel Kabupaten Boyolali ?
2. Apakah ada pengaruh diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah pada BMT Tumang Kecamatan Ampel Kabupaten Boyolali ?
3. Apakah ada pengaruh kualitas jasa pelayanan kredit dan diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah ?
4. Faktor manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMT Tumang Kecamatan Ampel Kabupaten Boyolali ?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa pelayanan kredit terhadap kepuasan nasabah pada BMT Tumang Kecamatan Ampel Kabupaten Boyolali.

2. Untuk mengetahui pengaruh diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah pada BMT Tumang Kecamatan Ampel Kabupaten Boyolali.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa pelayanan kredit dan diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah pada BMT Tumang Kecamatan Ampel Kabupaten Boyolali.
4. Untuk mengetahui faktor manakah yang paling dominan dan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMT Tumang Kecamatan Ampel Kabupaten Boyolali.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi BMT Tumang Kecamatan Ampel Kabupaten Boyolali:

Sebagai pedoman atau pertimbangan pimpinan perusahaan dalam menentukan kebijakan dan untuk mengatasi masalah yang berhubungan dengan kepuasan nasabah.

2. Bagi pihak lain :

Sebagai pedoman dalam melaksanakan penelitian berikutnya.

3. Bagi nasabah :

Sebagai bahan pertimbangan untuk memilih perbankan dan sebagai penambah wawasan dalam dunia perbankan keislaman khususnya pada bank BMT Tumang Kecamatan Ampel Kabupaten Boyolali.

F. Sistematika Skripsi

Dalam hal ini penulis akan menggambarkan sedikit tentang materi yang akan penulis teliti.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi Latar Belakang Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang Kredit, Kepuasan nasabah, Kualitas jasa pelayanan, Jasa perbankan, Kualitas jasa, Model kualitas jasa, dan Diversifikasi produk, Pengaruh jasa pelayanan dan diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah, Kerangka pemikiran, Hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang pengertian Metode Penelitian, Jenis Penelitian, Tempat Penelitian, Populasi, Sampel, Sampling, Variabel Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Uji Instrument, Try Out Angket, Uji Prasyarat Analisis, Teknik Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang pembahasan dari hasil penelitian yang berupa Gambaran Umum, Penyajian data, Analisis data, Pengujian hipotesis, Pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.