

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BMT KUBE  
KARANGANYAR TERHADAP KEPUASAN NASABAH**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

**MUHAMMAD RIVA'I FATULLAH**  
**B 200050214**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2009**

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Persaingan dalam dunia bisnis di masa sekarang semakin ketat baik di pasar dalam negeri atau domestik maupun dipasar luar negeri. Apalagi negara Indonesia yang telah menjadi anggota *Asean Free Trade Area* (AFTA) pada tahun 2002. Hal ini berarti pelaku bisnis yang ada di dalam negeri selain mereka harus bersaing dengan pelaku bisnis lokal mereka juga bersaing dengan para pelaku bisnis dari luar negeri, karena mereka telah dibebaskan bea masuk produk yang mereka tawarkan dipasar dalam negeri. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya murah dan pelayanan yang lebih baik dari pada para pesaingnya.

Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan atau nasabah menjadi topik yang hangat dibicarakan baik pada level industri ataupun perusahaan jasa pada tingkat nasional maupun internasional. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Di Indonesia sendiri telah diadakan sebuah *award* atau pemberian penghargaan

kepada perusahaan yang memproduksi produknya berupa barang yang disukai dan paling banyak oleh konsumen. Pemberian penghargaan disebut ICSA (*Indonesian Customer Satisfaction Award*) yang diadakan oleh lembaga riset, yaitu *FRONTIER* untuk menstimulasi para pengusaha untuk bersaing dengan pengusaha lainnya dalam hal kualitas produksi.

Dalam Sistem keuangan yang berbasiskan Islam atau sering disebut sistem keuangan syariah lebih berpihak kepada ekonomi mikro sangatlah penting dikarenakan lebih membawa dampak yang positif terhadap masyarakat. Berdirinya bank syariah maupun BMT (*baitul maal wal tanwil*) di tengah-tengah masyarakat yang terus mengalami perkembangan pesat membawa andil yang sangat baik dalam tatanan sistem keuangan Indonesia. Peran ini tentu saja sebagai upaya untuk mewujudkan sistem keuangan yang adil. Oleh karenanya keberadaanya perlu mendapat dukungan dari segenap lapisan masyarakat muslim.

Bagaimanapun, lembaga keuangan bank, memiliki sistem dan prosedur yang baku sehingga tidak mampu menjangkau masyarakat lapis bawah dan kelompok mikro. Dengan prosedur yang panjang dan terkesan rumit, pengusaha mikro dan sektor informal tidak dapat mengakses sumber pendanaan dari bank. Sehingga potensi besar yang dimiliki oleh sektor mikro tidak berkembang. Banyak sektor mikro yang berpikir sangat pragmatis dalam pemenuhan kebutuhan permodalan. Karena kebutuhan yang sangat mendesak terkadang jalan pintas akan dilakukan, yaitu dengan cara mengakses kredit dari rentenir dan lintah darat dengan suku bunga yang

sangat tinggi, bahkan terkadang diatas margin usaha yang dibiayai. Keadaan ini tidak dapat disalahkan, memang karena mereka tidak mampu menjangkau prosedur perbankan dan tidak ada lembaga yang mendampingi sehingga mereka layak bank (*bankable*). Pinjaman dari model rentenir ini, memang dalam jangka pendek memenuhi kebutuhan keuangan, namun dalam jangka panjang tidak mampu menciptakan kapitalisasi usaha mikro bahkan sangat mungkin terjadi sebaliknya yaitu dikapitalisasi, yaitu kondisi pailit karena harus menanggung beban bunga yang sangat tinggi.

Sistem kredit yang ideal memiliki karakter yang berbeda antara sektor mikro dengan sektor menengah atas. Kelompok mikro, dengan usaha yang belum stabil dan jumlah mayoritas, memiliki pola yang cepat, mudah dan sederhana. Tentu saja pola ini tidak harus menghilangkan prinsip kehati-hatian manajemen lembaga keuangan dalam merealisasikan permohonan pembiayaan. Problem yang dihadapi oleh pengusaha mikro tidak semata-mata pada sektor permodalan, tetapi masih banyak aspek lain yang memerlukan perbaikan dan pendampingan. Manajemen yang melakukan pekerjaannya tidak sempurna serta standar mutu produk yang labil dan pemasaran yang belum terencana serta aspek-aspek lain yang lazim biasa dihadapi oleh sektor mikro. PINBUK (pusat inkubasi usaha kecil) yang keberadaannya telah menyebar di semua propinsi di Indonesia, merasa prihatin terhadap kondisi usaha mikro. Melalui berbagai pengkajian yang panjang dan mendalam, maka dirumuskanlah sistem keuangan yang lebih

sesuai dengan kondisi usaha mikro dan sesuai syariah. Alternatif tersebut adalah BMT (baitul maal wal tanwil).

Baitul maal merupakan bidang sosial, yang bergerak dalam penggalangan dana zakat, infak, sedekah dan dana-dana sosial lain serta mentasarufkannya untuk kepentingan sosial secara terpola dan berkesinambungan. Sedangkan Baitul tanwil merupakan bidang bisnis yang menjadi operasional BMT. Bidang tanwil ini bergerak dalam penggalangan dana masyarakat dalam bentuk pembiayaan usaha mikro dengan sistem : jual beli, bagi hasil maupun jasa. Pengembangan sosial BMT, dimaksudkan untuk mampu menjangkau lapisan masyarakat yang paling bawah dan tidak mampu disentuh dengan dana-dana komersil. Dengan zakat, BMT akan mampu memberdayakan kelompok fakir miskin. Kelompok ini perlu didampingi dan diberi modal sebagai rangsangan usahanya. Visi bidang sosial BMT adalah mengantarkan mustahiq (penerima zakat) menjadi muzakki (pembayar zakat).

Pengembangan bidang sosial, dimaksudkan untuk lebih menciptakan distribusi kekayaan kepada segenap lapisan masyarakat. Penggalangan dana masyarakat dalam bentuk simpanan tersebut, sesungguhnya diharapkan dapat menampung dana masyarakat serta menyalurkannya kepada lingkungan terdekat. Sehingga hubungan antar anggota masyarakat dapat tercipta sampai pada masalah ekonomi. Dana yang selama ini hanya disimpan dibawah bantal, atau diparkir di bank, yang sulit diharapkan untuk dipinjamkan kepada kelompok mikro, sedikit demi sedikit diharapkan dapat

terdistribusi kepada BMT, sehingga BMT lebih cepat berkembang dan usaha mikro yang dibiayai semakin banyak.

Pinbuk, sebagai lembaga swadaya masyarakat memiliki komitmen yang tinggi dalam menumbuh kembangkan dan mendampingi berdirinya BMT. Pendampingan ini menyangkut berbagai aspek. Aspek pengembangan SDM dan penguatan sistem manajemen ditangani oleh PT. PMK (Pinbuk Manajemen Konsulindo) sedangkan sistem teknologinya ditangani oleh PT. Ussi Prima. Kedua lembaga ini berpusat di Jakarta dan memiliki jaringan sampai propinsi yang ada BMTnya. Sehingga akan terjadi keseimbangan antara sistem yang dengan teknologi yang akan digunakan. Dengan terbentuknya kombinasi sistem dengan teknologi maka akan berdampak dengan sistem kualitas pelayan dalam BMT.

Dalam pelayanannya BMT dituntut harus mengedepankan kualitas dan kuantitas serta kepuasan para nasabahnya, Sehingga akan terjadi kemajuan dalam kualitas pelayanan terhadap nasabah dan akan memberikan dampak yang positif terhadap kelangsungan BMT. Karena dengan terciptanya kualitas yang bagus serta ditunjang dengan kuantitas yang baik maka BMT akan dapat diperhitungkan di level nasional sebagai lembaga keuangan yang mandiri dan dapat mengangkat perekonomian masyarakat. merupakan sebagai salah satu faktor yang membuat kemajuan lembaga keuangan ini atau BMT dapat bersaing ditengah kompetisi dari lembaga keuangan lain.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka timbul permasalahan:

1. Apakah pelayanan yang diberikan BMT KUBE Karanganyar mempengaruhi kepuasan nasabah?
2. Apakah unsur pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah pelayanan yang diberikan BMT KUBE Karanganyar dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui apakah unsur pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Secara teoritik diharapkan dapat mengetahui sejauh mana teori-teori yang ada dapat diterapkan di lapangan atau dunia sesungguhnya.
2. Secara praktis penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi BMT KUBE yang berguna untuk perbaikan dan peningkatan kinerja terhadap pelayanan yang akan dilakukan di masa datang.

## **E. SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk mempermudah dan memberikan gambaran yang jelas mengenai kerangka skripsi ini, maka akan penulis mengemukakan sistematika penulisan yang tersusun dalam bab-bab yang masing-masing berisi sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam Bab I ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian yang mencakup tentang kualitas pelayanan dalam BMT sehingga akan dapat diketahui gambaran tentang permasalahan yang akan dibahas.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam Bab II ini memuat teori-teori yang relevan dengan penelitian yang dilakukan, tinjauan terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang terkait, perumusan hipotesis, model penelitian dan merupakan penjabaran dari kerangka teoritik yang terdapat pada usulan penelitian dan memuat materi-materi yang dikumpulkan dan dipilih dari berbagai sumber tertulis yang dipakai sebagai bahan acuan dalam pembahasan atas sebuah topik permasalahan yang dikumpulkan .

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam Bab III ini memuat jenis penelitian, populasi dan sampel, jenis dan tehnik pengambilan data, definisi operasional variabel, dan alat analisis yang digunakan sehingga dapat diketahui metode apa yang digunakan dalam penulisan ini.

#### BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam Bab IV ini berisi tentang gambaran umum subyek penelitian, hasil analisis data dan pembahasannya, pembuktian hipotesis, serta jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang lebih disebutkan dalam peumusan masalah.

#### BAB V PENUTUP

Bab ini berisi simpulan dari serangkaian pembahasan skripsi, keterbatasan dan kendala-kendala dalam penelitian, serta saran-saran yang perlu untuk disampaikan baik untuk obyek penelitian maupun untuk penelitian berikutnya.