PENGARUH PEMAHAMAN NASABAH TENTANG DIVERSIFIKASI PRODUK DAN KUALITAS JASA PELAYANAN KREDIT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BAITUL MAL WAT TAMWIL (BMT) AN-NAAFI BOYOLALI

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana S- 1, Program Studi Pendidikan Akuntansi

Disusun oleh:

DWI FERDIYATMOKO CAHYA KUMORO

A 210 060 008

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2010

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan semakin padatnya kegiatan para pelaku bisnis dan perkembangan dalam dunia perekonomian baik pemerintah maupun unit suwasta khususnya pada dunia perbankan, semaikin tinggi pula para pengguna jasa atau konsumen lembaga tersebut untuk memilih dan mempermudah dalam menggukanan fasilitas jasa yang ditawarkan. Namun pada dasarnya tujuan suatu perusahaan bisnis adalah menciptakan pelanggan yang merasa puas. Karena dengan terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat terhadap perusahaan diantaraya seperti yang dikemukakan oleh Tjintono dalam Hapsari (2007: 03) menyatakan bahwa:

> Hubungan antara perusahaan dengan pelanggan lebih dekat, sehingga memberikan keuntungan kepada perusahaan, memberikan dasar yang baik kepada perusahaan agar pengguna produk atau jasa tersebut tercipta loyalitas dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut yang menguntungkan, menimbulkan hubungan sebab akibat dengan bertambahnya tingkat keuntungan atau laba suatu perusahaan.

Konsumen akan memilih suatu produk tidak hanya sekedar memilih kumpulan atribut fisik saja, tetapi konsumen memilih suatu produk yang dapat memuaskan keinginannyan. Perusahaan seharusnya tidak hanya menawarkan salah satu produk tetapi juga menawarkan manfaat yang dapat diperoleh dari

produk itu, karena konsumen tidak hanya menggunakan fungsi produk tetapi mereka menggunakan produk yang dapat memperkuat citra dirinya.

Dalam hal ini sebagaimana lembaga-lembaga keuangan lainnya, Baitul mal wat Tamwil (BMT) juga berkepentingan memajukan kegiatan usahanya dengan jalan menjaring nasabah sebanyak mungkin yang merasa puas dalam menggunakan fasilitas jasa yang ditawarkannya, antara lain dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik dan menyalurkan jenis-jenis produk baru yang dilengkapi dengan sejumlah atribut untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan produk yang ditawarkan, misalnya tabungan dengan tingkat bunga tinggi, tabungan yang memberikan hadiah undian setiap beberapa bulan sekali dan lain-lain.

BMT adalah salah satu lembaga keuangan mikro syariah. Kelahiran BMT tahun 1995 telah membawa angin segar bagi masyarakat. Pasalnya BMT tidak hanya berorientasi keuntungan tetapi juga mengemban misi sosial. BMT semakin menunjukan peranannya sebagai denyut nadi perekonomian. Lembaga ini telah terbukti menjadi penggerak perekonomian golongan menengah kebawah. Sebagaimana kita ketahui bahwa kemiskinan merupakan masalah mendasar yang dihadapi bangsa kita. Angka kemiskinan di Indonesia berjumlah 36 juta jiwa. Untuk mengentaskan kemiskinan tersebut salah satu caranya adalah melalui pemberdayaan BMT karena BMT sebagai lembaga mikro yang berpihak pada masyarakat menengah kebawah yang faktanya sangat jarang terjamah oleh pihak perbankan. Perkembangan BMT hingga saat ini cukup menggembirakan.

Hingga kini tercatat terdapat 3000 BMT tersebar di seluruh Nusantara dengan jumlah nasabah mencapai lebih dari 2 juta jiwa (http://id.wikipedia.org/wiki/Jasa).

Namun dalam penerapannya masih banyak para pengguna jasa BMT (nasabah) yang belum sepenuhnya paham dengan produk-produk yang ditawarkan oleh BMT itu sendiri. Banyak para nasabah yang beranggapan bahwa BMT adalah lembaga keuangan yang hanya melayani simpan pinjam saja, seperti yang terjadi pada nasabah pengguna produk BMT An-Naafi Boyolali. Padahal ada beberapa produk lain yang ditawarkan oleh BMT tersebut anatara lain; simpanan *mudharabah, tarbiyah* (pendidikan), simpanan hari raya, simpanan kurban dan aqiqah, simpanan *walimah,* pembiayaan *mudharabah, murabahah, ijarah, hiwalah, qordul hasan* dll.

Dari produk yang ditawarkan BMT diatas diantaranya adalah sistem kredit. Sistem kredit yang ditawarkan oleh BMT merupakan sistim kredit berdasarkan prinsip Islam, yaitu aturan perjanjian (akad) antara bank dengan pihak lain (nasabah) berdasarkan hukum Islam. Hal inilah yang menyebabkan BMT disenangi oleh nasabah, sehingga mempercepat perkembangan BMT yang menyebabkan banyak BMT bermunculan sampai kepelosok-pelosok desa.

Adanya krisis perbankan yang melanda Indonesia belum menunjukkan tanda-tanda akan berakhir. Hal ini dapat dilihat dari banyak perbankan yang berguguran. Disisi lain para pengelola bank yang berlandaskan syariah justru mengklaim bahwa bank-bank mereka bertambah baik prestasinya. Indikatornya

adalah bank-bank berlandaskan syariah terus bermunculan bahkan mampu menembus masyarakat lapisan bawah dalam bentuk Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Syariah atau BMT.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengadakan penelitian mengenai "PENGARUH PEMAHAMAN NASABAH TENTANG DIVERSIFIKASI PRODUK DAN KUALITAS JASA PELAYANAN KREDIT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BAITUL MAL WAT TAMWIL (BMT) AN-NAAFI BOYOLALI".

B. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian sangat pentiang, hal ini dikarenakan agar masalah yang akan diteliti menjadi lebih terarah, sehingga kesalahan yang terjadi nantinya dapat diminimalisasi.

Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah pemahaman nasabah tentang diversifikasi produk yang ada pada BMT An-Naafi Boyolali. Kualitas jasa pelayanan kredit yang ada pada BMT An-Naafi Boyolali.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh pemahaman nasabah tentang diversifikasi produk terhadap kepuasan konsumen pada BMT An-Naafi Boyolali.

2. Apakah ada pengaruh kualitas jasa pelayanan kredit terhadap kepuasan konsumen pada BMT An-Naafi Boyolali.
3. Apakah ada pengaruh pemahaman nasabah tentang diversifikasi produk dan kualitas jasa pelayanan kredit terhadap kepuasan konsumen pada BMT An-Naafi Boyolali.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman nasabah tentang diversifikasi produk terhadap kepuasan konsumen pada BMT An-Naafi Boyolali.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa pelayanan kredit terhadap kepuasan konsumen pada BMT An-Naafi Boyolali.
3. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman nasabah tentang diversifikasi produk dan kualitas jasa pelayanan kredit terhadap kepuasan konsumen pada BMT An-Naafi Boyolali.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi instansi

   Sebagai pedoman atas pertimbangan pimpinan perusahaan dalam menentukan kebijakan dan untuk mengatasi masalah yang dihadapi instansi.

2. Bagi peneliti

   Untuk menambah wawasan pengetahuan dan sebagai wujud aplikasi atas teori-teori yang diberikan selama berada dibangkau perkuliaahan.

3. Bagi pihak lain

   Dapat digunakan sebagi bahan referensi bagi yang akan melakukan penelitian-penelitian yang sejenis dimasa yang akan datang.

F. Sistematika Skripsi

Sistematika ini terdiri dari tiga bagian yaitu:

Bagian awal meliputi: halaman judul, halaman pengesahan, halaman pernyataan, kata pengantar, daftar isi, daftar table, daftar lampiran dan abstrak.

Bagian utama terdiri dari bebarapa bab, antara lain:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan landasan teori yang membahas dasar yang dipaki dalam penulisan yang mendukung teori, antara lain: Pengertian BMT secara umum, Kepuasan konsumen, pengertian pemahaman nasabah, diversifikasi produk, pengertian tentang kredit, kualitas pelayanan, penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode yang akan digunakan untuk menyusun penelitian yang meliputi: pengertian metode penelitian, metode penentuan obyek penelitian, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas tentang latar belakang perusahaan, penyajian data, analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan dan saran-saran.

Bagian akhir terdiri dari:

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN