

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia pada saat ini sedang maraknya dengan lembaga keuangan syariah yang tumbuh dengan pesat menjadi sorotan masyarakat. Lembaga keuangan syariah yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan bersaing harus dapat menyediakan kualitas pelayanan yang baik. Salah satu dengan cara peningkatan kualitas pelayanan yang didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten yang mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan anggota serta praktik yang sesuai dengan standar operasional perbankan syariah dan mampu mengkomunikasikan produk kepada anggota secara benar dan jelas sesuai dengan prinsip syariah.

Dewasa ini kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan jasa produk lembaga keuangan syariah semakin diminati masyarakat seiring berkembangnya pengetahuan dan kemajuan saat ini, serta kebutuhan masyarakat yang segera terpenuhi untuk melengkapi kehidupannya sehari-hari, salah satunya fenomena yang tidak sedikit dialami oleh masyarakat yaitu seperti ingin membuat usaha namun kekurangan dana tambahan ataupun tidak memiliki dana yang cukup. Dalam situasi seperti ini sangat dibutuhkan lembaga keuangan syariah untuk menangani permasalahan yang dialami oleh masyarakat. Selain itu, banyak pula masyarakat yang berbondong-bondong ke lembaga keuangan syariah untuk menabung,

ataupun melakukan pembiayaan yang bertujuan untuk mensejahterakan kehidupannya, sehingga peran lembaga keuangan syariah mulai banyak dikenal dan dipercayai oleh masyarakat. Saat ini banyak lembaga keuangan syariah membutuhkan usaha untuk mendapat calon anggota dan mempertahankan yang sudah didapatkan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan suatu perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. (Lupiyoadi, 2014:147).

Dalam memberikan pelayanan, setidaknya lembaga keuangan syariah harus memenuhi lima dimensi kualitas pelayanan, sehingga dapat menciptakan anggota yang puas serta loyal, diantaranya yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), cepat tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Bukti fisik (*tangibles*) dapat dilihat dari fasilitas perusahaan dan penampilan karyawan, kehandalan (*reliability*) dapat dilihat dari kemampuan perusahaan memberikan jasa pelayanan secara akurat, cepat tanggap (*responsiveness*) dapat dilihat dari kemampuan karyawan untuk membantu menyediakan pelayanan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh pelanggan, jaminan (*assurance*) dapat dilihat dari perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan serta menangani permasalahan pelanggan, dan

empati (*empathy*) yaitu karyawan harus memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan dan mengerti kebutuhannya, (Tjiptono, 2016:137).

Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan anggota atas produk yang digunakan. Menurut Tjiptono (2012:301) kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Dengan demikian kepuasan menjadi suatu hal yang penting dalam lembaga keuangan syariah untuk mensejahterakan anggotanya.

Salah satu lembaga keuangan syariah yang berkembang untuk mensejahterakan atau meningkatkan taraf hidup masyarakat khususnya kalangan menengah ke bawah adalah BMT. *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT) adalah balai usaha mandiri terpadu atau lembaga keuangan mikro (LKM) yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah. BMT Sesuai dengan namanya terdiri dari dua fungsi utama yaitu *Baitul tamwil* (rumah pengembangan harta) yaitu yang melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan ekonomi pengusaha mikro dan kecil antara lain dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi. Dan *Baitul mal* (rumah harta) adalah menerima titipan dana zakat, infak dan sedekah serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya. (Soemitra, 2009: 451).

Menurut Saifu Rijal, Ketua Asosiasi Baitul Maal Wat Tamwil se-Indonesia (Absindo) mengatakan: “Nilai aset yang dimiliki Baitul Maal wat Tamwil (BMT) alias koperasi syariah di Kota Yogyakarta terus tumbuh secara signifikan hingga mencapai Rp 900 miliar pada tahun 2015. Saat ini ada sekitar 40 BMT di Kota Yogya yang secara aktif melayani beberapa produk layanan. Pertumbuhan aset BMT rata-rata 40 persen per tahun dan potensinya di Yogya masih cukup tinggi. Adapun dari sisi pembiayaan, tiap BMT menurutnya hanya melayani pembiayaan dengan nilai di bawah Rp 50 juta saja mengingat mayoritas anggota yang dilayani dari kalangan pedagang pasar tradisional. BMT menurutnya juga menghindarkan para pedagang dari jeratan rentenir. Namun diakuinya, dibanding pemodal besar lainnya dalam industri keuangan, tentu saja BMT kalah saing. Strategi utama yang dilakukan adalah mengedepankan faktor kedekatan emosional secara personal dengan anggota. Ini menjadi bentuk pelayanan prima dan kepedulian pada anggota selain juga bersinergi dengan dinas terkait dan memperketat keanggotaan”. (<http://jogja.tribunnews.com/2015/11/11/aset-bmt-di-yogya-tumbuh-hingga-rp-900-miliar> diakses pada 23 Maret 2017).

KSPPS BMT Surya Asa Artha adalah salah satu lembaga keuangan syariah yang berada di Yogyakarta sebagai lembaga investasi syariah yang terus mengembangkan usaha kecil dan menengah dengan memberikan pembiayaan baik untuk modal tetap maupun modal untuk usaha yang mayoritas anggotanya yaitu kalangan pedagang pasar tradisional. Sesuai dengan visinya, KSPPS BMT Surya Asa Artha berusaha untuk menjadi

lembaga keuangan syariah yang terpercaya serta mewujudkan lembaga ekonomi umat yang sehat, tangguh, mandiri, dan profesional dengan nilai-nilai Rahmatan lil'alamin. Hal ini membuktikan bahwa KSPPS BMT Surya Asa Artha semakin dipercaya oleh anggota dan masyarakat dalam fungsinya sebagai lembaga keuangan syariah. Berikut disajikan data Kinerja Komparatif KSPPS BMT Surya Asa Artha dalam tiga tahun terakhir.

Tabel 1.1 Data Kinerja Komparatif KSPPS BMT Surya Asa Artha

Keterangan	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016
Asset	2,226,753,968	2,303,144,403	2,410,842,604
Kas	86,313,000	95,352,100	55,185,900
Relialisasi Pembiayaan	1,055,000,000	1,189,000,000	1,240,000,000
Pembiayaan yang diberikan	1,501,781,997	1,676,88,094	1,893,378,097
Modal	1,001, 920,710	953,584,596	663,356,229
Mudharabah Berjangka	496,252,838	478,277,278	300,277,278
Simpanan	256,850,020	449,682,029	690,290,424
Jumlah Anggota	677 Orang	797 Orang	1019 Orang
Jumlah Calon Anggota	209 Orang	172 Orang	20 Orang
Pendapatan	826,711,097	738,444,699	839,973,637

Sumber : Laporan Rapat Anggota Tahunan KSPPS BMT Surya Asa Artha

Dari data tabel diatas terlihat pembiayaan yang diberikan kepada anggota setiap tahunnya mengalami peningkatan. Dapat dikatakan produk pembiayaan menjadi salah satu yang mendorong berkembangnya KSPPS BMT Surya Asa Artha. Pada umumnya pembiayaan yang sering diberikan BMT kepada anggotanya yaitu berupa akad pembiayaan *mudharabah*, *murabahah*, *musyarakah*, *qardh*, *ijarah* dan akad lainnya, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhannya sehari-hari serta mensejahterakan kehidupan anggotanya.

Dalam penelitian ini penulis tertarik untuk meneliti pembiayaan *musyarakah* karena yang paling dominan diminati oleh anggota pembiayaan pada KSPPS BMT Surya Asa Artha. Dapat diketahui pembiayaan *musyarakah* adalah akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana (atau *amal/expertise*) dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan. (Antonio, 2001: 90). Berikut disajikan data penyaluran dana pembiayaan pada KSPPS BMT Surya Asa Artha.

Tabel 1.2 Data Penyaluran Pembiayaan pada KSPPS BMT Surya Asa Artha tahun 2012-2016

Akad Pembiayaan	Tahun 2012	Tahun 2013	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016
	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp
<i>Musyarakah</i>	580.850.000	322.556.800	340.650.000	436.149.000	396.850.000
<i>Murabahah</i>	298.235.000	8.500.000	-	-	-
<i>Qardh</i>	125.660.000	59.165.000	33.740.000	157.870.500	75.335.796
<i>Ijarah Multijasa</i>	-	-	-	-	203.593.312

Sumber : Laporan Rapat Anggota Tahunan KSPPS BMT Surya Asa Artha.

Berdasarkan data diatas, dapat dijelaskan bahwa jumlah penyaluran dana pembiayaan oleh KSPPS BMT Surya Asa Artha dari tahun 2012-2016 tertinggi pada akad *musyarakah* yang setiap tahunnya mengalami keadaan *fluktuatif*. Selanjutnya akad *murabahah* dari tahun 2012-2016 yang mengalami penurunan, dikarenakan akad pembiayaan *murabahah* diminimalisir sesuai dengan keputusan Dewan Pengawas Syariah pada KSPPS BMT Surya Asa Artha yang mengatakan: “Akad *murabahah* adalah

dimana salah satu cara yang menghalalkan riba, pada umumnya masih banyak BMT yang tidak sesuai menerapkan akad *murabahah* dalam kegiatannya. Dapat diketahui akad *murabahah* adalah jual beli barang bukan hanya memberikan uang kepada anggotanya, akan tetapi membelikan barang yang sesuai dengan permintaan anggota. Namun kenyataannya masih banyak BMT yang hanya memberikan uang saja kemudian anggota yang membeli barangnya sendiri, serta adapun biaya tambahan setiap anggota mengangsur yang sudah ditetapkan diawal akan melakukan pembiayaan”. Dengan alasan tersebutlah KSPPS BMT Surya Asa Artha perlahan meminimalisir akad *murabahah*. Selanjutnya akad *Qardh* pada tahun 2012-2016 mengalami keadaan yang *fluktuatif* juga hingga pada tahun 2016 mengalami penurunan. Dan yang terakhir yaitu akad *ijarah multijasa*, akad ini baru diterapkan pada tahun 2016 dengan total penyaluran dana sebesar 203.593.312.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis jika dibandingkan dengan BMT lainnya. Seperti BMT BIF Kantor Pusat Rejowinangun lebih dominan dengan pembiayaan akad *murabahah*, BMT BIF Cabang Gamping pula lebih dominan dengan pembiayaan akad *murabahah* nya, selanjutnya BMT UMY cabang UMY yang juga lebih dominan dengan pembiayaan akad *murabahah* kemudian BMT Tamzis Cabang Ahmad Dahlan yang dominan dalam memberikan pembiayaan pada anggotanya yaitu pembiayaan dengan akad *mudharabah*. Berikut disajikan

salah satu data pendukung yaitu presentase penyaluran dana pembiayaan pada BMT BIF Kantor Pusat Rejowinangun.

Tabel 1.3 Persentase Akad Pembiayaan BMT BIF Kantor Pusat Rejowinangun pada tahun 2012-2015

Akad pembiayaan	Tahun 2012	Tahun 2013	Tahun 2014	Tahun 2015
<i>Murabahah</i>	65%	58%	59%	67%
<i>Mudharabah</i>	1%	2%	3%	5%
<i>Hiwalah</i>	8%	4%	14%	17%
<i>Musyarakah</i>	2%	4%	2%	5%
<i>Ijarah</i>	24%	31%	21%	7%
<i>Qardul Hasan</i>	0,10%	1%	1%	0%
<i>Al-Qard</i>	-	-	-	-

Sumber : Laporan Rapat Anggota Tahunan KSPPS BMT BIF.

Dari data tabel diatas dapat dijelaskan bahwasannya pembiayaan tertinggi yang diberikan BMT BIF Pusat Rejowinangun adalah pembiayaan dengan akad *murabahah*. Dan dapat dilihat nilai presentase pembiayaan dengan akad *musyarakah* dari tahun 2012-2015 mengalami keadaan *fluktuatif* dan hingga pada tahun 2015 yang masih cukup rendah yaitu sebesar 5%. Sehingga dapat disimpulkan KSPPS BMT Surya Artha lebih unggul dalam memberikan pembiayaan dengan akad *musyarakah* pada anggotanya. Berikut disajikan data persentase perbandingan penyaluran dana pembiayaan pada KSPPS BMT Surya Asa Artha dan KSPPS BMT Surya Asa Artha.

Tabel 1.4 Perbandingan Pertumbuhan Akad Pembiayaan *Musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha dan KSPPS BMT BIF Rejowinangun.

Akad pembiayaan musyarakah	KSPPS BMT Surya Asa Artha				KSPPS BMT BIF Rejowinangun			
	Tahun	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014
Persentase	21,14%	43,56%	14,42%	21,13%	2%	4%	2%	5%

Sumber :Laporan Rapat Anggota Tahunan KSPPS BMT Surya Asa Artha dan KSPPS BMT BIF Rejowinangun.

Berdasarkan data yang didapatkan dapat disimpulkan bahwasannya KSPPS BMT Surya Asa Artha lebih unggul dalam pemberian pembiayaan akad *musyarakah* jika dibandingkan oleh KSPPS BMT BIF Rejowinangun. Sehingga penulis memilih KSPPS BMT Surya Asa Artha sebagai objek penelitian dimana pada KSPPS BMT Surya Asa Artha lebih mengutamakan pemberian pembiayaan *musyarakah* kepada anggotanya berupa penambahan modal usaha, pemberian pembiayaan *musyarakah* tersebut bertujuan untuk memperbaiki perekonomian para anggota agar bisa jauh lebih baik dari sebelumnya.

Sesuai dengan data yang didapatkan maka penulis ingin mengetahui apakah dengan dominannya pemberian akad pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha sudah sesuai dengan harapan anggota yaitu berupa kualitas pelayanan yang baik meliputi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) sehingga terciptanya kepuasan terhadap

produk pembiayaan *musyarakah* yang digunakan anggota pada KSPPS BMT Surya Asa Artha. Dengan dominannya pemberiannya pembiayaan *musyarakah* belum tentu anggota merasa puas terhadap produk pembiayaan *musyarakah* yang digunakannya. Dimana kepuasan anggota merupakan situasi yang ditunjukkan oleh anggota ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Dengan demikian kepuasan menjadi suatu hal yang penting dalam lembaga keuangan syariah untuk mensejahterakan anggotanya. (Tjiptono, 2012:301). Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Musyarakah (Studi Kasus pada KSPPS BMT Surya Asa Artha)”.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha.

D. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standart operasional perbankan syariah sehingga dapat memaksimalkan kepuasan anggota ataupun calon anggota pada KSPPS BMT Surya Asa Artha.

2. Kegunaan Teoritik

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan dan sebagai referensi mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha.