

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era Globalisasi saat ini tantangan dalam dunia bisnis yang semakin tidak mudah untuk diprediksi. Tantangan yang bersifat kompleks yang harus dihadapi oleh suatu organisasi atau perusahaan baik secara internal maupun eksternal. Oleh karena itu suatu organisasi harus lebih kreatif serta inovatif untuk menciptakan strategi yang mampu memberikan kontribusi optimal bagi pencapaian tujuan organisasi maupun perusahaan. Salah satu lembaga keuangan syariah yang bergerak pada bidang jasa dengan persaingan yang tidak sedikit, baik dari lembaga bank maupun non bank, bank syariah maupun konvensional. Setiap organisasi harus mampu untuk memberikan kebijakan-kebijakan yang strategis mengenai pelayanan guna untuk mengantisipasi adanya persaingan yang sangat kompetitif.

Seiring dengan perkembangan zaman saat ini, lembaga keuangan syariah maupun konvensional semakin besar kebutuhan masyarakat akan modal. *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT) salah satu lembaga keuangan syariah yang berada di Indonesia saat ini. *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) adalah lembaga keuangan yang sederhana, tetapi tidak sedikit yang bergabung dan tertarik untuk bergabung menjadi anggotanya. *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) menjadi salah satu lembaga keuangan mikro (LKM) yang berjalan berdasarkan syariat-syariat islam serta menggunakan prinsip-prinsip syariah, dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif serta investasi dalam meningkatkan kegiatan ekonomi usaha kecil kebawah maupun usaha kecil menengah dengan mendorong dalam kegiatan menabung dan pembiayaan kegiatan ekonominya (Soemitra, 2009: 452)

BMT Ki Slamet Jawa Timur adalah lembaga keuangan syariah yang berkegiatan untuk menyimpan dana dari masyarakat yang kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat. Terdapat beberapa produk simpanan seperti simpanan Yauman QS, simpanan Tarbiyah QS, simpanan Qurban QS, simpanan Haji QS, simpanan Fitri QS, simpanan Walimah QS. Serta produk pembiayaan yang terdiri dari QS Modal usaha barokah, QS Kendaraan Bermotor, QS pembelian barang elektronik, QS Modal pertanian, QS Griya barokah, QS kafalah Haji, QS Gadai

Emas, QS Jasa Barokah. Salah satu produk dari KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur ini adalah produk simpanan qurban QS yang merupakan simpanan yang diperuntukkan untuk anggota dalam mempersiapkan dana pembelian hewan qurban. Semua umat Islam merayakan Idul Adha dan qurban merupakan ibadah untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT. Maka dari itu KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur ini tertarik untuk menyediakan produk simpanan Qurban QS. Simpanan qurban QS yaitu simpanan yang dirancang untuk memudahkan para anggota dalam mempersiapkan dana pembelian hewan qurban. Mayoritas masyarakat Desa Tunjung mekar merupakan pedagang dipasar Tunjung mekar yang kesuitan dalam mengatur keuangan, maka dari situlah KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur membuat produk simpanan qurban QS yang nantinya akan lebih membantu masyarakat untuk merencanakan keuangannya yang diperiuntukkan untuk ibadah qurban. Simpanan ini bisa diambil sekali pada saat jatuh tempo, yaitu 2 minggu sebelum hari Raya Idul Adha atau hari raya qurban. Simpanan ini menggunakan akad wadiah atau titipan. Produk simpanan qurban QS ini cukup mendapat respon baik dari masyarakat sekitar (Hanafi, 2023).

Produk simpanan Qurban QS ini menjadi salah satu produk penting yang merupakan salah satu investasi yang dimana anggota akan mempercayakan untuk menabung atau menitipkan uangnya untuk keinginan anggota dalam melaksanakan niatnya untuk berqurban. Dengan adanya produk simpanan qurban QS ini yang nantinya akan membuat anggota akan lebih mudah untuk mewujudkan niatnya untuk berqurban. Perkembangan simpanan qurban QS sampai saat ini kurang diminati oleh masyarakat, karena simpanan qurban QS bukanlah produk utama dari KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur sehingga kurang dikenal oleh masyarakat. Meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan anggota simpanan qurban QS dengan dasar-dasar etika Islam merupakan tantangan bagi para manajer serta karyawan KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur. Hal tersebut menunjukkan persaingan antar lembaga keuangan yang semakin kompetitif, lembaga keuangan syariah maupun konvensional yang harus tetap meningkatkan kualitas pelayanannya. Hal ini juga dialami oleh KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur yang anggotanya memiliki kemampuan ekonomi menengah kebawah namun memiliki keinginan yang tinggi untuk melakukan ibadah qurban (Hanafi, 2023).

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling utama dalam perkembangan daya saing saat ini. Kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada anggota harus disesuaikan karena harapan dari anggota setiap saat yang selalu berubah-ubah. Anggota akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain, dengan cara membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Anggota akan membentuk ekspektasi jasa dari banyak sumber, yang seperti pengalaman masa lalu, berita dari mulut ke mulut dan iklan.

Pelayanan anggota adalah faktor yang sangat penting dalam menjalankan usaha untuk memperlancar penjualan dan pembelian. Dengan memberikan layanan yang baik kepada seluruh anggota akan sangat berpengaruh besar terhadap penjualan dan pembelian (Kotler dan Keller, 2009). Suatu perusahaan harus memperhatikan betapa pentingnya pelayanan yang terbaik yang akan diberikan kepada anggota. Dengan besarnya pengaruh peningkatan penjualan akan berdampak kepada pembelian produk atau jasa yang ditawarkan kepada anggota. Perusahaan yang berpusat pada pelayanan berusaha mampu memberikan kepuasan terhadap anggotanya yaitu dengan cara menurunkan harganya atau dengan meningkatkan pelayannya. Perusahaan akan melakukan kebijakan dengan cara mengukur kepuasan anggota secara teratur, karena salah satu kunci untuk mempertahankan anggotanya adalah kepuasan anggota.

Bagaimana perusahaan tersebut memberikan pelayanan akan bergantung kepada kepuasan anggota. Menurut bahasa pelayanan dapat diartikan sebagai perbuatan, yaitu perbuatan penyediaan apa yang menjadi keperluan seorang atau anggota. Dengan cara memberikan pelayanan dengan baik akan menjadi salah satu pelayanan untuk memuaskan anggota. Lembaga keuangan syariah yang khususnya beroperasi dibidang jasa yang sangat memperhatikan pelayanan yang baik karena pelayanan sangat penting untuk kepuasan anggotanya. Pelayanan bisa diartikan sebagai perilaku karyawan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan anggota demi ketercapaian kepuasan anggota. Produk yang unggul juga merupakan salah satu hal yang penting terhadap kepuasan anggota, selain pelayanan yang baik. Lembaga keuangan syariah yang saat ini semakin ketat akan persaingan untuk dapat

menawarkan produknya.

Berikut adalah jumlah anggota simpanan qurban QS di setiap bulannya:

Tabel 1.1 Jumlah Anggota Simpanan Qurban QS 3 Bulan terakhir 2023.

No.	Bulan	Jumlah Nasabah
1.	Februari	42
2.	Maret	42
3.	April	41

Sumber: KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur pada Tahun 2023.

Tabel Di atas menunjukkan bahwa jumlah anggota yang mengambil simpanan qurban QS setiap bulannya di KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur. Kualitas yang apabila dikelola dengan baik dan benar, berperan baik dan aktif akan membuat loyalitas anggota serta loyal terhadap produknya yang akan terciptanya kepuasan anggota. Kualitas yang baik akan memberi relasi yang menguntungkan bagi anggota maupun perusahaan dalam jangka kurun waktu tertentu, yang akan membuat perusahaan memahami apa yang menjadi harapan serta kebutuhan anggotanya (Tjiptono, 2012:158).

Kebutuhan anggota merupakan faktor yang terpenting yang diupayakan dalam pemasaran yang akan membuat terciptanya kepuasan anggota. Kepuasan anggota sangat merupakan yang sangat penting karena menjadi harapan perusahaan untuk memperoleh keuntungan dengan jangka waktu yang panjang dikarenakan adanya hubungan yang saling menguntungkan antara perusahaan dengan anggota yang terjalin dalam kurun waktu yang tertentu. Ciri-ciri pelayanan yang baik yang mampu untuk membuat anggota puas, dengan memiliki pegawai atau karyawan yang *profesional*, adanya produk yang menarik, bertanggung jawab, bisa berkomunikasi dengan baik, memberikan jaminan kerahasiaan transaksi, mampu memberikan kepercayaan kepada anggota (Pritandhari, 2018).

kepuasan anggota penting bagi pelaku organisasi/perusahaan, dikarenakan kepuasan di setiap aktivitas maupun perencanaan yang akan dijalankan oleh perusahaan dalam menyediakan produknya yang berusaha untuk memberikan kepuasan bagi anggotanya. Oleh karena itu perusahaan yang menjadi penyedia jasa akan selalu memprioritaskan anggotanya dalam setiap perencanaan serta aktivitas yang akan dilakukan oleh perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas

pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan anggota. Dalam jangka waktu yang tertentu kepuasan anggota bisa menjadi tujuan yang utama untuk merencanakan strategi pemasaran lembaga keuangan syariah. Penelitian ini dilakukan agar mengetahui bagaimana pelayanan yang dimiliki KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur. Maka, peneliti Menyusun penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Produk Simpanan Qurban QS KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti adalah ”Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada produk simpanan qurban QS KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada produk simpanan qurban QS di KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan serta wawasan tentang ilmu pengetahuan mengenai kualitas pelayanan, kepuasan anggota pada produk simpanan qurban serta diharapkan ilmu ini bisa bermanfaat untuk dipergunakan di dunia kerja.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan, relasi serta informasi kepada masyarakat tentang produk simpanan qurban, terutama untuk masyarakat yang akan atau telah menggunakan produk simpanan qurban QS.

3. Bagi Perusahaan

Menjadi tambahan referensi serta informasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada produk simpanan qurban QS serta memberikan masukan yang terutama pada pelayanan produk simpanan qurban.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini akan berfokus pada “Kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada produk simpanan qurban QS KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur” yang objek utamanya merupakan kantor Pusat KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur.

