

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Banyak usaha-usaha kecil dan menengah yang dilakukan oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidupnya di negara Indonesia yang merupakan negara berkembang yang memiliki potensi yang cukup baik dalam bidang industri. Dalam menjalankan suatu usaha masyarakat seringkali menemui kendala-kendala, terutama terkait dengan masalah modal. Oleh sebab itu, pemerintah berusaha menyalurkan dana melalui lembaga-lembaga keuangan yang ada.

Sektor lembaga keuangan memegang peranan penting dalam usaha pengembangan di sektor ekonomi, dan juga berperan dalam meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya. Lembaga keuangan semakin berkembang pesat diseluruh dunia, termasuk di Indonesia. Secara umum, lembaga keuangan dikelompokkan dalam dua bentuk, yaitu bank dan non bank. Mengingat kegiatan utama dari lembaga keuangan adalah menghimpun dan menyalurkan dana, perbedaan antara bank dan lembaga keuangan non bank dapat dilihat dari kegiatan utama setiap lembaga keuangan tersebut.¹ Peran strategis bank dan lembaga keuangan non bank tersebut sebagai wahana yang mampu menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien ke arah peningkatan taraf hidup masyarakat. Bank dan

¹ M. Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah (Suatu Kajian Teoritis Praktis)*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012), 79.

lembaga keuangan non bank merupakan lembaga perantara keuangan sebagai prasarana pendukung yang sangat vital untuk menunjang kelancaran perekonomian. Lembaga keuangan berusaha menyalurkan dana dari pihak yang surplus dana kepada pihak yang mengalami defisit dana.²

Wacana perlunya bank syariah yang bebas bunga, demi melayani kebutuhan kaum muslim yang tidak berkenan dengan penerapan bunga dalam perbankan karena termasuk dalam riba, yaitu transaksi yang dilarang oleh syariat islam ini muncul pada abad ke- 20. Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Al-Imran (3) ayat 130:³

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٣٠﴾

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung”.

Selain itu, penerapan prinsip keadilan dimana kedudukan antara pihak bank dan nasabah sama-sama memiliki hak yang sama dalam menikmati hasil usahanya, sehingga muncul rasa aman dan terpenuhi rasa keadilan bagi semua pihak.⁴ Perkembangan bank syariah di dunia dan Indonesia saat ini sangat pesat. Hal ini menandakan salah satu momentum kebangkitan ekonomi islam di dunia, terutama perkembangan pada sektor keuangan syariah. Bank syariah secara umum adalah lembaga keuangan yang menjalankan fungsi perantara

² Ibid, 80.

³ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah New Qodova*, (Bogor: Sygma Creative Media Corp, 2012), 66.

⁴ Veithzal Rivai & Arviyan Arifin, *Islamic Banking (Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi)*, (Jakarta: Bumi Aksara 2010), 221.

dalam penghimpunan dana masyarakat serta menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Tujuan utama dari pendirian lembaga keuangan berlandaskan etika ini adalah sebagai upaya kaum muslim untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya dengan berlandaskan Al-Qur'an dan hadits.⁵

Sebagai lembaga intermediasi, pihak terkait membutuhkan kepercayaan dari masyarakatnya terutama nasabahnya sehingga keberlangsungan sektor lembaga keuangan sebagai urat nadi perekonomian dapat terus berjalan.⁶ Untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat, maka harus dikelola secara profesional mulai dari segi pelayanan, strategi pemasaran yang baik, segi keuangan yang harus dikelola dengan prinsip kehati-hatian, serta harus inovatif dalam menciptakan produk yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak akasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.⁷

⁵ M. Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah (Suatu Kajian Teoritis Praktis)*..., 98.

⁶ Supardi Nani, *Analisis kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank Sinar Mas Cabang Gorontalo*, Laporan Penelitian Dana PNPB FEB Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo

⁷ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penenrapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)* Cetakan kesembilan, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), 2.

Berdirinya lembaga keuangan syariah sebenarnya merupakan momen yang tepat bagi perbankan syariah untuk kembali mendorong kinerjanya. Termasuk peningkatan kualitas SDM dan peningkatan pelayanan perbankan syariah. Strategi yang dikembangkan sebagai berikut:⁸

1. Meningkatkan kecepatan layanan dan kemudahan akses
2. Meningkatkan *service excellent* dan *customer care*
 - a. Menerapkan etika bertelepon yang baik kualitas di jaringan kantor BPRS
 - b. Merealisasikan pemberian hadiah *service excellent*
 - c. Melaksanakan kegiatan-kegiatan peningkatan

Nasabah atau konsumen akan sulit dipuaskan karena telah terjadi pergeseran, yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan meningkat menjadi harapan untuk memenuhi kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan nasabah dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.⁹ Nasabah sebagai objek yang harus dipuaskan mempunyai harapan yang abstrak, sehingga melahirkan persepsi yang berbeda-beda. Tentang bagaimana bentuk pelayanan yang baik dari sebuah lembaga untuk diberikan kepada nasabahnya. Kepuasan nasabah pada prinsipnya dapat diukur dengan metode sistem keluhan dan saran. Lembaga keuangan yang berpusat nasabah harus

⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Halim selaku Kepala Bagian Pembiayaan Komersil BPRS Bhakti Sumekar, pada tanggal 20 Agustus 2017

⁹ Daryanto & Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Malang : Gava Media, 2014), 90.

bisa memberikan kesempatan yang luas terhadap para nasabahnya untuk menyampaikan saran dan keluhan atau komplain, misalnya dengan menyediakan kotak saran dan kartu komentar. Kualitas pelayanan ini menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu lembaga keuangan.

Salah satu bentuk pelayanan yang bisa dilakukan oleh sebuah lembaga keuangan adalah adanya bentuk pelayanan komplain untuk memperoleh kepuasan nasabah. Pelayanan komplain bagi sebuah perusahaan atau lembaga sangat penting untuk dijadikan sebuah peluang memperbaiki pelayanan, menjaga kualitas perusahaan dan untuk memuaskan nasabah. Komplain adalah suatu bentuk pernyataan ketidakpuasan atau kekecewaan pelanggan mengenai kebutuhan dan harapan yang tidak terpenuhi. Pernyataan disampaikan dengan berbagai cara yaitu media dan sasaran. Dengan adanya bentuk pelayanan komplain ini bermaksud untuk menampung segala keluhan yang dirasakan oleh setiap nasabah kepada sebuah lembaga keuangan yang bersangkutan dan mengetahui apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh nasabah. Untuk selanjutnya komplain dari nasabah tersebut tersebut dimanajemen oleh lembaga keuangan yang bersangkutan.

Manajemen adalah proses pengoordinasi kegiatan-kegiatan sehingga pekerjaan tersebut terselesaikan secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain.¹⁰ Islam mensyari'atkan untuk melaksanakan manajemen dengan baik, tepat, dan terarah. Dengan dibentuknya manajemen komplain dari

¹⁰ Nana Herdiana Abdurrahman, *Manajemen Bisnis Syariah & Kewirausahaan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), 19.

sebuah lembaga keuangan untuk menampung kemudian manajemen komplain nasabah untuk ditindak lanjuti. Kualitas Manajemen Komplain adalah suatu kondisi sistem yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang digunakan untuk memonitoring sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

Kehadiran perbankan berfungsi melayani masyarakat di pedesaan atau pinggiran, atau biasa dikenal dengan *rural banking*. Di Indonesia, *rural banking* diakomodasi dalam bentuk Lembaga Bank Pengkreditan Rakyat (BPR) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Lembaga keuangan ini dibutuhkan oleh masyarakat di daerah pedesaan atau pinggiran yang belum terjangkau oleh bank umum, baik dari segi penyimpanan dana nasabah maupun segi pembiayaan.¹¹ Menurut Undang-Undang No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah Bank Pembiayaan Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BPRS berfungsi melayani masyarakat di daerah pedesaan atau pinggiran.¹² Lembaga keuangan ini dibutuhkan oleh masyarakat baik dari segi penyimpanan dana nasabah maupun segi pembiayaannya. BPRS Bhakti Sumekar adalah lembaga keuangan mikro yang didirikan di Sumenep dalam hal ini adalah Bank Pengkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS). BPRS Bhakti Sumekar membuka pelayanan berupa komplain kepada nasabah, untuk

¹¹ M. Nur Rianto Al Arif , *Lembaga Keuangan Syariah (Suatu Kajian Teoritis dan Praktis)*,...197

¹² Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

selanjutnya komplain tersebut dimanajemen untuk menciptakan kepuasan nasabah dan dijadikan bahan rujukan untuk peningkatan kualitas dan mutu BPRS Bhakti Sumekar. Karena pelanggan atau nasabah adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi, maka hanya merekalah yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa dan hanya mereka yang dapat menyampaikam apa dan bagaimana kebutuhan mereka.¹³ Nasabah yang puas dengan kualitas produk dan jasa pada BPRS Bhakti Sumekar menjadi nasabah yang dapat diandalkan.

Kepuasan nasabah merupakan hal yang paling penting bagi BPRS Bhakti Sumekar. Kepuasan nasabah dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi. Kepuasan nasabah berimplikasi pada perbaikan terus-menerus sehingga kualitas harus diperbaharui setiap saat agar nasabah tetap puas dan loyal. Salah satu peran dari perbaruan kualitas ialah dengan penanganan komplain dari nasabah dan manajemen komplain yang baik oleh BPRS Bhakti Sumekar. Karena nasabah yang merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh BPRS merupakan salah satu bentuk prestasi bagi BPRS Bhakti Sumekar Sumenep. Dan pada faktanya, sesempurna apapun rancangan dan implementasi sebuah program, kesalahan akan terjadi. Hal terbaik yang dapat dilakukan untuk kepuasan nasabah adalah mempermudah nasabah menyampaikan komplain dengan manajemen komplain.¹⁴ Dari hal diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian skripsi yang

¹³ Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *TQM (Total Quality Management) Edisi Revisi*, (Yogyakarta : ANDI Yogyakarta, 2001), 103.

¹⁴ Philip Kotler & Kevin Lane K, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid I*, (Jakarta: Penerbit ERLANGGA, 2009), 143.

berjudul “**PENGARUH MANAJEMEN KOMPLAIN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BPRS BHAKTI SUMEKAR SUMENEP**”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan sistem manajemen komplain di BPRS Bhakti Sumekar Sumenep?
2. Bagaimana pengaruh manajemen komplain terhadap kepuasan Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Sumenep?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan sistem manajemen komplain di BPRS Bhakti Sumekar Sumenep.
2. Untuk mengetahui pengaruh manajemen komplain terhadap kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Sumenep.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi pihak lembaga keuangan

BPRS Bhakti Sumekar Sumenep diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam memanajemen komplain.

2. Bagi perguruan tinggi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, informasi, dan pembendaharaan perpustakaan di Jurusan Ekonomi Syari’ah, Fakultas Ilmu Keislaman, Universitas Trunojoyo Madura.

3. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah pengalaman, pengetahuan serta dijadikan bahan referensi bagi rekan mahasiswa yang ingin melakukan penelitian.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan kemudahan dalam memahami dan memperjelas arah pembahasan, maka penulisan skripsi ini disistematiskan menjadi lima bab dengan uraian sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan skripsi.

BAB II Landasan Teori

Berisi tentang landasan teori meliputi teori-teori relevan yang digunakan dalam penelitian, juga dicantumkan kerangka pemikiran yang terakhir dengan masalah penelitian dan juga mencakup hipotesis.

BAB III Metodologi Penelitian

Berisi tentang metodologi penelitian yang meliputi lokasi penelitian, jenis penelitian, variabel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, analisis data, dan pengolahan data.

BAB IV Analisis Data dan Hasil Penelitian

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang temuan dilapangan terkait dengan deskripsi objek penelitian, karakteristik objek penelitian, hasil analisa dan perhitungan data, pembahasan tentang hasil penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan dalam rumusan masalah.

BAB V Penutup

Berisi tentang penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.