

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan syariah dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu lembaga keuangan syariah Bank dan lembaga keuangan syariah non bank. Laporan Perkembangan Keuangan Syariah oleh OJK mencatatkan bahwa, Lembaga Keuangan Syariah non Bank mengalami perkembangan yang signifikan. Tercatat bahwa di tahun 2019, lembaga keuangan syariah selain perbankan mencatatkan pertumbuhan aset positif sebesar 8,70% *year of year*.¹ Kemudian mengalami kenaikan pada tahun 2020 sebesar 10,15% *year of year* dengan total aset mencapai angka Rp 116,28 triliun rupiah.² Dari data tersebut, aset yang didapatkan merupakan akumulasi dari aset Asuransi Syariah, KSPPS, Pegadaian Syariah, Dana Pensiun Syariah, Modal Ventura Syariah dan lain-lain. Hingga saat ini, Baitul Maal Wa Tamwil atau BMT merupakan salah satu lembaga keuangan syariah non bank yang mendominasi dan terkenal di masyarakat. Hal ini dikarenakan, operasional BMT bersinggungan langsung dengan kebutuhan sehari-hari masyarakat di Indonesia. Di Jawa Timur sendiri, terdapat 278 unit BMT yang tersebar diberbagai kota dan kabupaten.³ Dengan banyaknya unit yang tersebar, menjadikan tingkat persaingan semakin ketat. Untuk meraih kesuksesan dalam persaingan, maka BMT harus memberikan kualitas layanan

¹<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/laporan-perkembangan-keuangan-syariah-indonesia/Documents/LAPORAN%20PERKEMBANGAN%20KEUANGAN%20SYARIAH%20INDONESIA%202019.pdf> diakses pada tanggal 14 Oktober 2021.

²<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/laporan-perkembangan-keuangan-syariah-indonesia/Documents/LAPORAN%20PERKEMBANGAN%20KEUANGAN%20SYARIAH%20INDONESIA%202020.pdf> diakses pada tanggal 14 Oktober 2021.

³ <http://indukbmt.co.id/anggota/> diakses pada tanggal 18 Oktober 2021.

kepada nasabah agar merasa puas. Selain kualitas layanan, kualitas produk juga memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. “Kualitas produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar nasional hingga internasional guna mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan”.⁴ Seorang nasabah akan merasa puas ketika telah memiliki pengalaman dalam menggunakan suatu produk dan kesan serta persepsinya terhadap suatu produk tersebut sesuai dengan harapannya.⁵

Kepuasan nasabah merupakan benteng pertahanan dalam sebuah persaingan, seperti halnya dengan KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur cabang Sukodadi Lamongan ini yang bersebelahan dengan KSPPS BMT lain. Hal ini menjadikan KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur cabang Sukodadi Lamongan untuk senantiasa memberikan kualitas produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Karena jika nasabah KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur cabang Sukodadi Lamongan merasa tidak puas terhadap kualitas produk yang ditawarkan, maka nasabah akan beralih ke KSPPS BMT lain yang dapat memenuhi kepuasan dan kebutuhannya. KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur cabang sukodadi menawarkan berbagai produk antara lain simpanan (Simaster, simpanan haji, simpanan qurban, dan lain-lain), pembiayaan (Rahn, Qard, Murabahah, Mudharabah, dan lain lain), transfer antar bank, waqaf uang, dan lain sebagainya.

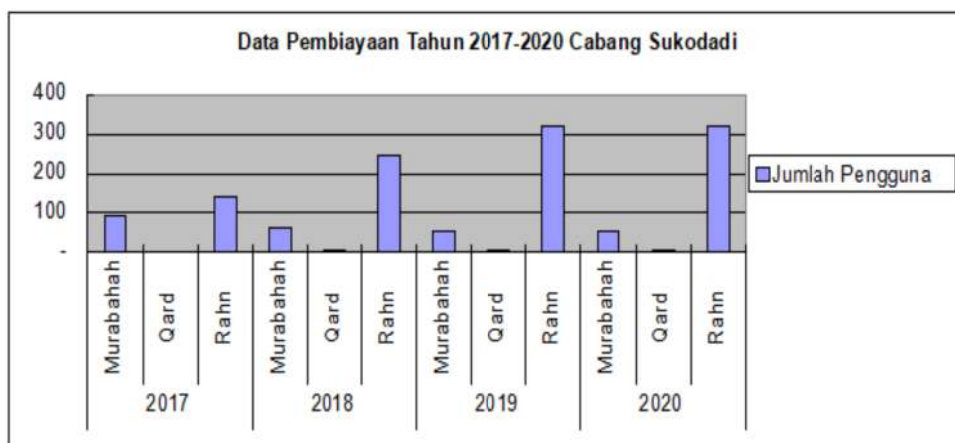
⁴ Eva Agustina, “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Percetakan Aneka Jaya Pematangsiantar,” *Maker : Jurnal Manajemen*, Vol. 5 No. 1, 2019, 40.

⁵ Heni Rohaeni dan Nisa Marwa, “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2 No. 2, 2018, 314.

Kebutuhan yang makin beragam dan kondisi ekonomi yang tidak menentu, menjadikan masyarakat sukodadi melakukan pembiayaan di KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur Cabang Sukodadi Lamongan. Di antara semua pembiayaan yang ditawarkan oleh BMT, Pembiayaan rahn menjadi pembiayaan yang paling banyak dipilih oleh anggota. Seperti data yang ditampilkan sebagai berikut :

Gambar 1.1

Data Pembiayaan Rahn Tahun 2017-2020 di KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur cabang Sukodadi Lamongan



Sumber : KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur (Data diolah)

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa di antara ketiga pembiayaan tersebut, pembiayaan rahn memiliki pengguna yang paling banyak. Tahun 2017 pengguna pembiayaan rahn mencapai 139 nasabah, kemudian mengalami kenaikan pada tahun 2018 mencapai 247 nasabah. Pada tahun 2019 nasabah pembiayaan rahn mencapai 321 pengguna dan pada tahun 2020 mencapai 323 nasabah. Peningkatan pengguna pembiayaan rahn dari tahun ke tahun terdiri dari nasabah yang telah menggunakan pembiayaan rahn pada tahun sebelumnya dan nasabah

baru.⁶

Pembiayaan Rahn yang ditawarkan KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur Cabang Sukodadi Lamongan adalah pembiayaan yang bertujuan untuk mengurangi peminjaman kepada bank “titil” yang memiliki tingkat bunga cukup tinggi dan untuk meringankan kebutuhan masyarakat sekitar dengan nasabah memberikan jaminan atas pembiayaan yang diberikan BMT. Dari perkembangan pembiayaan rahn dari tahun ke tahun tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti promosi, kecepatan dalam proses pengajuan, religiusitas dan kepuasan.⁷ Kepuasan nasabah yang dihasilkan oleh produk yang berkualitas merupakan suatu permulaan dari hubungan nasabah yang baik dan mendorong rekomendasi untuk mendapatkan calon nasabah lain.⁸ Selain itu, nasabah yang puas akan menciptakan keputusan untuk melakukan pembelian produk lain di BMT tersebut. Sehingga, pembiayaan lain juga akan mengalami peningkatan nasabah. Oleh sebab itu, dibutuhkan analisis tingkat kepuasan untuk mengetahui seberapa puas serta atribut apa saja yang menyebabkan nasabah tersebut puas terhadap kualitas produk pembiayaan rahn. Metode yang dapat digunakan dalam analisis kepuasan tersebut yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA adalah metode analisis tingkat kepuasan yang mana hasil pengukuran *performance* (Kinerja) dan *importance* (Kepentingan) akan digabungkan ke

⁶ Hasil wawancara dengan Manajer cabang Sukodadi, Ibu Luluk Nuriyanti tanggal 28 Oktober 2021 di platform WhatsApp.

⁷ Nurul Fauziah Olii, Skripsi: “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Pegadaian Syariah Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Datoe Binangkang” (Menado: Institut Agama Islam (IAIN) Menado, 2021), 62.

⁸ Gusti Ryandhi, Skripsi: “Evaluasi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Customer Service di BRI KCP Metro Kota” (Lampung: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2019), 2.

dalam dua *Grid*, kemudian keduanya diplotkan kedalamnya.⁹

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Produk Pembiayaan Rahn dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) di KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur Cabang Sukodadi Lamongan”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas produk pembiayaan rahn di KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur Cabang Sukodadi Lamongan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?
2. Atribut apa saja yang dianggap penting oleh nasabah dalam memengaruhi tingkat kepuasan terhadap kualitas produk pembiayaan rahn di KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur Cabang Sukodadi Lamongan ?

C. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan Nasabah terhadap kualitas produk pembiayaan rahn di KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur Cabang Sukodadi Lamongan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

⁹ Firdaus, “Aplikasi Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) DAN *Customer Satisfaction Index* (CSI) Untuk Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pengguna Moda Transportasi Bus AKDP DAN AKAP Pada Terminal Tipe B Caruban,” Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dr Soetomo, 67.

2. Menganalisa Atribut apa saja yang dianggap penting oleh nasabah dalam memengaruhi tingkat kepuasan terhadap kualitas produk pembiayaan rahn di KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur Cabang Sukodadi Lamongan.

D. Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini dapat diklasifikasi menjadi 3 kategori, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk Akademis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan terkait analisis tingkat kepuasan nasabah terhadap produk pembiayaan rahn dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Selain itu, diharapkan dapat memberikan informasi, referensi sekaligus bahan perbandingan bagi penelitian yang serupa.
2. Untuk peneliti, dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan tentang analisis tingkat kepuasan nasabah terhadap produk pembiayaan rahn dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) serta kesempatan untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diterima selama di bangku kuliah.
3. Untuk Lembaga, memberikan informasi kepada KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur Cabang Sukodadi Lamongan tentang seberapa puas nasabah dan apa saja atribut yang dianggap penting oleh nasabah serta dapat digunakan sebagai bahan perbaikan dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas produk untuk mempertahankan kepuasan nasabah.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada penelitian ini adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi dasar dari adanya sebuah penelitian, yang meliputi : Latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori- teori pendukung tentang permasalahan yang dibahas dalam penelitian, meliputi : kepuasan nasabah, kualitas produk. Selain itu, pada bab ini terdapat kajian pustaka dan kerangka pemikiran teoritik.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi : Jenis penelitian, Lokasi penelitian, metode pengumpulan data, populasi dan sampel penelitian, teknik pengolahan data, instrumen data dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil atau pembahasan dari data yang telah diolah. Sehingga pada bab ini dapat diketahui tingkat kepuasan dan atribut yang dianggap penting oleh nasabah dalam memengaruhi tingkat kepuasan terhadap kualitas Produk pembiayaan rahn di KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur Cabang Sukodadi Lamongan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan meliputi keseluruhan hasil yang didasari dari penelitian. Sedangkan, saran bertujuan memberikan usulan kepada penelitian selanjutnya yang serupa serta saran perbaikan untuk KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur Cabang Sukodadi Lamongan.