

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Baitul Maal wat Tamwil atau biasa disebut BMT merupakan varian dari lembaga keuangan mikro berbasis masyarakat yang beroperasi dalam ranah sistem koperasi dan lembaga swadaya masyarakat (LSM). *Baitul Maal wat Tamwil* juga biasa dikenal dengan KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam Syariah). Secara keseluruhan, visi dan misi *Baitul Maal wat Tamwil* adalah untuk memajukan kesejahteraan anggota dan masyarakat secara keseluruhan. Dengan meningkatkan taraf hidup anggotanya dan mengembangkan usaha anggotanya. Dalam mewujudkan visi dan misi tersebut perlu adanya manajemen kualitas pelayanan yang baik. Seperti kualitas pelayanan dengan SDM yang kompeten serta adanya teknologi informasi yang mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah disini berarti para nasabah *Baitul Maal wat Tamwil* yang sekaligus menggunakan produk dan jasa di *Baitul Maal wat Tamwil* telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *Baitul Maal wat Tamwil*.

Pelayanan prima yang diberikan oleh *Baitul Maal wat Tamwil* seperti pelayanan produk yang tidak jauh dari bank umum syariah. Produk adalah apa yang dibeli pelanggan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Tiga produk *Baitul Malal wat Tamwil*, yaitu menginvestasikan dana dalam kegiatan bisnis jangka panjang, bertindak sebagai perantara keuangan seperti

simpanan nasabah dan pembiayaan usaha, dan memenuhi peran sosial keagamaan seperti mengumpulkan amal juga membantu orang miskin dalam kehidupan spiritual mereka.

KSPPS BMT Nurul Jannah berlokasi di Gresik dan telah diresmikan pada tahun 1997 dan didirikan dengan dua tugas pokok. Yang pertama yaitu pengelolaan zakat, infaq dan shadaqah dan yang kedua yaitu pemberdayaan dan pengembangan ekonomi umat dengan konsep syariah. Setiap instansi tentunya memiliki berbagai sistem dalam menjalankan kualitas pelayanan.

Sistem pelayanan KSPPS BMT Nurul Jannah salah satunya yaitu dengan sistem jemput bola atau biasa disebut dengan *personal selling*. *Personal selling* adalah suatu kegiatan promosi yang dilakukan dengan tatap muka antara penjual dan konsumen yang bertujuan memberikan informasi mengenai produk atau jasanya, sehingga konsumen tertarik untuk membelinya.¹ *Personal selling* yang dilakukan KSPPS BMT Nurul Jannah yaitu dengan cara mereka mengambil tabungan dari nasabah yang berjualan di pasar-pasar, mengingat kebanyakan nasabah KSPPS BMT Nurul Jannah bekerja di pasar-pasar. Selain itu juga memberikan informasi tentang produk-produk KSPPS BMT Nurul Jannah seperti pembiayaan usaha, simpanan maupun pengelolaan zakat, infaq dan shadaqah. Dengan adanya pelayanan produk jasa secara jemput bola atau *personal selling* diharapkan BMT Nurul Jannah dapat dipercaya nasabah serta dapat membangun loyalitas nasabah.

¹ Dinda Ulfa Ayuningtiyas dan Dini shalmiyah Fithrah Ali, "Aktivitas Personal Selling Produk Perbankan BTPN Jenius Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah", *Jurnal e-Proceeding of Management* 7, No. 2 (Agustus 2020) 4217.

Adanya *personal selling* tersebut adalah sebuah bentuk kualitas pelayanan yang diberikan KSPPS BMT Nurul Jannah kepada para nasabahnya.

Kualitas pelayanan produk atau jasa yang baik ada dengan tujuan untuk membentuk produk jasa yang memenuhi harapan nasabah. Menurut Kotler, kualitas produk merupakan keseluruhan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan eksplisit maupun implisit.²

Kualitas produk dirasakan melalui pengalaman, perasaan dan persepsi nasabah sendiri. Pengukuran kualitas produk dapat dilihat melalui kepuasan nasabah atas produk yang telah diberikan. Kepuasan nasabah yaitu perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kesannya terhadap kinerja atau hasil produk dengan harapan-harapannya.³ Apabila produk jasa yang diterima sesuai dengan harapan nasabah, maka dapat dipresepsikan kualitas produk itu baik. Sebaliknya, apabila produk jasa yang diterima lebih rendah dari harapan nasabah maka dapat dipresepsikan kualitas produk jasa buruk. Kepuasan nasabah tersebut dapat membuat nasabah merasa nyaman serta mendorong nasabah untuk melakukan transaksi berulang kali yang kemudian membentuk nasabah yang loyal.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah KSPPS BMT Nurul Jannah jika diukur dengan pendekatan *Zone of Tolerance Analysis* (ZOTA). Pada pendekatan ini dapat diketahui apakah pelayanan

² Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*, (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020), 20.

³ Stefhani Sahanggamu, Lisbeth Mananeke dan Jantje Sepang, "Analisis Kualitas Layanan, Servicesscape dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sinarmas Bitung", *Jurnal EMBA* 3 No. 1 (Maret 2015), 1087.

KSPPS BMT Nurul Jannah sudah sesuai dengan harapan nasabah atau belum serta mengidentifikasi apakah pelayanan yang tidak sesuai harapan nasabah masih dapat diterima atau tidak. Dengan batasan masalah penelitian yaitu nasabah yang menggunakan produk tabungan pada KSPPS BMT Nurul Jannah.

Pada pemetaan *Zone of Tolerance* terdapat istilah *desired service* artinya pelayanan yang telah diberikan lebih dari yang diharapkan nasabah, *zone of tolerance* artinya pelayanan yang telah diberikan tidak sesuai dengan harapan nasabah namun nasabah masih dapat menerimanya, sedangkan *adequate service* yaitu pelayanan yang telah diberikan kurang dari harapan nasabah dan nasabah tidak dapat menerimanya. Melalui pemetaan *Zone of Tolerance* diharapkan KSPPS BMT Nurul Jannah dapat mengetahui apakah rata-rata pelayanan yang sudah diberikan sudah sesuai atau kurang sesuai dengan harapan nasabah.

Dari uraian di atas, penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut yang ditulis pada sebuah skripsi dengan judul: **“TINGKAT KEPUASAN NASABAH LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH PENDEKATAN *ZONE OF TOLERANCE ANALYSIS* PADA KSPPS BMT NURUL JANNAH GRESIK ”**

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut: “ Bagaimana tingkat kepuasan nasabah KSPPS BMT Nurul Jannah jika diukur dengan pendekatan *Zone Of Tolerance Analysis* ? ”

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah KSPPS BMT Nurul Jannah jika diukur dengan pendekatan *Zone of Tolerance*.

D. MANFAAT PENELITIAN

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberi manfaat kepada beberapa pihak yaitu:

a. Bagi Peneliti

Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan serta pengetahuan terkait tingkat kepuasan nasabah KSPSS BMT Nurul Jannah Gresik apabila diukur dengan *Zone of Tolerance*.

b. Bagi Pembaca

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam memahami pengetahuan serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi.

c. Bagi Akademisi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan kegiatan penelitian selanjutnya dan dapat menambah wawasan serta pengetahuan khususnya dalam bidang ekonomi syariah terutama mengenai kepuasan nasabah jika diukur dengan *Zone of Tolerance*.

d. Bagi KSPPS BMT Nurul Jannah

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberi manfaat bagi pihak KSPPS BMT Nurul Jannah dalam memenuhi kualitas pelayanan produk jasa serta dapat memenuhi kepuasan nasabah.

e. Bagi Masyarakat

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat dalam memberikan informasi mengenai pentingnya kualitas pelayanan produk jasa bagi kepuasan nasabah.

E. KAJIAN PUSTAKA

Supaya penelitian ini mendapatkan hasil yang memuaskan, penulis akan menunjukkan beberapa penelitian sebelumnya yang dapat dijadikan bahan referensi, serta mendukung pembahasan dalam penelitian ini. Beberapa diantaranya ialah:

1. Skripsi Imam Ulin Nuha tahun 2019 Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Zone Of Tolerance* Dan Kano Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Perhotelan (Studi Kasus Di University Hotel, Yogyakarta)”.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semua atribut pelayanan jasa berada di bawah posisi MSA. Nilai ini berarti bahwa pelanggan merasa tidak puas terhadap atribut tersebut.⁴

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu dari dimensi kualitas pelayanan yang digunakan. Jika pada penelitian sebelumnya menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, maka pada penelitian sekarang menggunakan enam dimensi pelayanan.

2. Jurnal Shanty Kusuma Dewi tahun 2017, dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan Zone Of Tolerance”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pusat Oleh-Oleh XY masih belum bisa memuaskan pelanggan. pada 23 atribut, ada 13 atribut yang masih bisa ditoleransi oleh konsumen berdasarkan hasil pemetaan *Zone of Tolerance*.⁵

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu dari dimensi kualitas pelayanan yang digunakan. Jika pada penelitian sebelumnya menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, maka pada penelitian sekarang menggunakan enam dimensi pelayanan.

3. Jurnal Herlina Kusumawati dan Rudy Wawolumaja tahun 2014, dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Pemetaan Zone Of Tolerance (Studi Kasus “Saung Angklung Udjo”)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh pelayanan yang diberikan oleh Saung Angklung Udjo berada

⁴Imam Ulin Nuha, *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Zone Of Tolerance Dan Kano Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Perhotelan (Studi Kasus Di University Hotel, Yogyakarta)*, (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019)

⁵ Shanty Kusuma Dewi, “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan Zone Of Tolerance”, tahun 2017

dalam zona toleransi karena nilai MSS (*Measure of Service Superiority*) negatif, sedangkan nilai MSA (*Measure of Service Adequacy*) positif.⁶

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu dari dimensi kualitas pelayanan yang digunakan. Jika pada penelitian sebelumnya menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, maka pada penelitian sekarang menggunakan enam dimensi pelayanan.

4. Skripsi Govin Sulung Utomo tahun 2017 Universitas Muhammadiyah Malang. Dengan judul “Pengukuran Dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Zone Of Tolerance Dan Model Kano (Studi Kasus: Grapari Probolinggo)”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat enam atribut yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Ketersediaan tempat parkir, Kecepatan pelayanan, Fasilitas A – fasilitas penunjang pelayanan, Karyawan (*counter*) selalu dapat mengatasi permasalahan yang dikeluhkan oleh konsumen, Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan dan Kesiapan karyawan bagian *front office*.⁷

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu dari dimensi kualitas pelayanan yang digunakan. Jika pada penelitian sebelumnya menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, maka pada penelitian sekarang menggunakan enam dimensi pelayanan.

⁶ Herlina Kusumawati dan Rudy Wawolumaja, “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Pemetaan Zone Of Tolerance (Studi Kasus “Saung Angklung Udjo”)”, tahun 2014.

⁷ Govin Sulung Utomo, *Pengukuran Dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Zone Of Tolerance Dan Model Kano (Studi Kasus: Grapari Probolinggo)*, Skripsi (Universitas Muhammadiyah Malang, 2017).

5. Skripsi Livia Ramadhani tahun 2021 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dengan judul “Analisa Kualitas Layanan E-Commerce Menggunakan Metode Servqual Dan Zone Of Tolerance”. Hasil penelitian ini menunjukkan berdasarkan nilai servqual dari 27 indikator pelayanan yang diteliti sebanyak 23 indikator pelayanan bernilai negative, namun terdapat 10 indikator pelayanan yang masih dapat ditoleransi pelanggan berdasarkan hasil pemetaan menggunakan *Zone of Tolerance*.⁸

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu dari dimensi kualitas pelayanan yang digunakan. Jika pada penelitian sebelumnya menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, maka pada penelitian sekarang menggunakan enam dimensi pelayanan.

F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Supaya penelitian ini lebih bisa ditelaah dan dipahami, maka peneliti menyusun hasil penelitian ini terbagi menjadi 5 bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka serta sistematika pembahasan.

⁸ Livia Ramadhani, *Analisa Kualitas Layanan E-Commerce Menggunakan Metode Servqual Dan Zone Of Toleranc*, Skripsi (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2021).

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab landasan teori ini akan membahas teori-teori yang terkait dengan penelitian, seperti: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah serta *Zone of Tolerance*.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab metode penelitian ini membahas metode yang akan digunakan dalam penelitian, seperti: Jenis Penelitian, Variabel Penelitian, Populasi dan Sampel, Sumber Data, Skala Pengukuran, Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas secara umum objek penelitian: Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Pemetaan *Zone of Tolerance* serta hasil dari Pemetaan *Zone of Tolerance*

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan penelitian yang telah dibahas dan berisi mengenai saran yang salah satunya diperuntukkan kepada peneliti selanjutnya agar menambah lebih luas objek yang diteliti atau menambah variabel dalam penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi rujukan buku-buku sebagai penunjang penelitian, skripsi atau penelitian terdahulu yang digunakan untuk menunjang keperluan penelitian ini.