

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Pendahuluan**

Kegiatan berbisnis di Indonesia saat ini sedang berkembang pesat, bisa terlihat dengan persaingan perbankan konvensional maupun berbasis syariah.

Langkahnya yang sangat strategis dengan upaya mendapat izin untuk mendirikan. Adapun ada kebijakan peraturan konvensional dan Syariah yang mengenai fungsinya lembaga konvensional maupun syariah yaitu sama. Tujuannya yakni untuk melakukan pembangunan yang bersifat tentang meningkatkan rakyat, pertumbuhan nasabah, dan stabilitas nasional kepada arah yang lebih berupaya untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Hal tersebut sama hal dengan tujuan penyaluran dana oleh perbankan syariah, yang bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional, meningkatkan keadilan nasabah, kebersamaan kita semua, dan perataan kesejahteraan bagi rakyat Indonesia.

Perusahaan jasa saat ini lagi berkembang pesat, membuat tidak hanya syariah saja yang mengemas jasa semenarik mungkin mereka dengan melalui kualitas pelayanan, hal itu dilakukan kepada konvensional maupun lembaga jasa sejenisnya.

Hal tersebut bisa menjadi perhatian pada pihak Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) BMT Koperasi Serba Usaha Insan Kamil mengenai pelayanan yang sangat baik. BMT Koperasi Serba Usaha Insan Kamil ialah lembaga mikro syariah yang mengacu kepada kegiatan pengembangan usaha produktif dan investasi, untuk meningkatkan kualitas ekonomi usaha kecil dengan mengajak

para masyarakat menengah atas atau menengah ke bawah ke dalam kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan perekonomian.

BMT Koperasi Serba Usaha Insan Kamil merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang mengacu kepada pengembangan usaha yang sangat produktif dan investasi, meningkatkan secara kualitas kegiatan ekonomi usaha kecil dengan mengajak para masyarakat untuk mengikuti kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan. BMT Koperasi Serba Usaha Insan Kamil menjadi BMT yang mempersatukan kesejahteraan anggota dan nasabah. Tujuan BMT Koperasi Serba Usaha Insan Kamil untuk meningkatkan kualitas usaha ekonomi untuk membangun kesejahteraan perekonomian masyarakat. Sebagai koperasi syariah yang memfokuskan kegiatannya pada produk pembiayaan BMT Koperasi Serba Usaha Insan Kamil menunjukkan kinerja baik dari koperasi syariah. Hal ini bisa terlihat dari manajemen yang tepat dan baik, serta pelayanan yang diberikan akan berpengaruh akan majunya suatu negara. Selain itu BMT Koperasi Serba Usaha Insan Kamil bisa memberikan peluang yang signifikan kepada pertumbuhan pembiayaan.

Salah satunya usaha untuk mengejar pangsa pasar yang maju, BMT Koperasi Serba Usaha Insan Kamil melakukan strategi pemasaran yang sangat baik, guna untuk dapat simpatik konsumen cara memberi kualitas yang dapat mendorong peningkatan aset melalui produk penyaluran pembiayaannya dalam persaingan saat ini. Maka dari itu, majunya suatu perusahaan menjadi tantangan kedepannya dari BMT Koperasi Serba Usaha Insan Kamil untuk memperkembangkan dana bagi konsumennya untuk selalu mengedepankan

kepercayaan lalu akan terciptanya kepuasan nasabah yang bisa saja berpengaruh kepada pembelian kembali.

Penelitian yang terdahulu Kawwet, Pontoh, dan Tumbuan (2014) meringkaskan, kualitas yang dianggap sangat penting untuk menjadi tujuan pertama pertimbangan untuk selalu memakai jasa konvensional maupun syariah. Hal itu sangat berdampak kepada kepuasan seorang konsumen, di mana ketika kualitas pelayanan yang harus diterapkan sangat tepat, laluakan terjadinya rasa puas itu akan menjadi mempertambah minat nasabah untuk terjadinya transaksi jasa termasuk melakukan pembiayaan kembali. Oleh karena itu kualitas pelayanan yang baik berpengaruh kepada pembiayaan kembali, di mana hal itu dapat dipengaruhi oleh pemikiran kualitas yang tepatlalu kemudian dapat terjadi mempengaruhi sikap konsumen untuk dapat melakukan pembiayaan kembali.

Selain hal tersebut ada penelitian yang menyebutkan bahwa penjualan ulang atas produk atau pembiayaan di masa yang akan datang, bisa mempengaruhi kepercayaan nasabah tersebut brand tersebut. Kepercayaan juga melibatkan ketersediaan seorang untuk berperilaku tertentu karena mereka meyakini bahwa rekannya dalam melakukan transaksi akan memberikan apa yang diharapkan. Hal ini menunjukkan bahwa jika salah satu pihak mempercayai pihak lain maka ada kemungkinan juga untuk membentuk suatu perilaku positif dan niat baik. Oleh karena itu nasabah memiliki kepercayaan terhadap suatu produk atau jasa tertentu konsumen akan mempunyai niat untuk kembali membeli atau menggunakan produk atau jasa tersebut. (Lau dan Lee, 2011)

Penelitian ini mengambil objek pada BMT Koperasi Serba Usaha Insan Kamil Demak. BMT Koperasi Serba Usaha Insan Kamil Demak merupakan sebagai suatu lembaga keuangan syari'ah yang melakukan upaya penghimpunan dana dan penyaluran dana dengan prinsip syari'ah. Prinsip syari'ah yang paling mendasar dan sering digunakan adalah sistem bagi hasil yang adil, baik dalam hal penghimpunan maupun penyaluran dana. Dengan fokus usaha pada penghimpunan dana berupa simpanan dari nasabah untuk kemudian disalurkan kembali dengan bentuk pinjaman kepada nasabah, telah menjadikan BMT Koperasi Serba Usaha Insan Kamil Demak, sebagai sebuah lembaga keuangan yang terpercaya pilihan masyarakat.

Alasan pemilihan objek penelitian didasarkan atas kondisi yang terjadi pada BMT Koperasi Serba Usaha Insan Kamil Demak di mana realisasi yang dicapai bank belum sesuai dengan target yang ditetapkan seperti tampak pada tabel berikut :

**Tabel 1.1**  
**Data Target dan Realisasi Pengajuan Pembiayaan Ulang BMT Koperasi Serba Usaha Insan Kamil Demak Tahun 2012 - 2016**

<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Keterangan</b>
2012	8.000.000.000	5.491.586.000	Tidak tercapai
2013	7.000.000.000	7.566.148.000	<b>Tercapai</b>
2014	8.500.000.000	8.620.199.000	<b>Tercapai</b>
2015	9.500.000.000	8.365.788.000	Tidak tercapai
2016	11.000.000.000	10.507.057.000	Tidak tercapai

Sumber : BMT Koperasi Serba Usaha Insan Kamil Demak Tahun 2017

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa realisasi yang bisa dicapai BMT Koperasi Serba Usaha Insan Kamil Demak Tahun 2012, 2015 dan 2016 tidak ada tercapainya sehingga akan menjadi masalah kecil atau besarnya yang

harus ada dicari solusinya yang sangat tepat oleh dari manajemen BMT. Salah satu cara untuk dapat mendongkrak keberhasilan pendapatan yang diperoleh BMT yaitu dengan bisa mendapatkan rasa puas nasabah dalam melakukan transaksi kembali di BMT. Perkoperasian dalam memberikan jasa dalam keuangan yang terus selalu menjadi perhatian kualitas pelayanannya dari pihak yang menyediakan, hal itu bisa di lakukan agar para calon nasabah mendapatkan rasa puas yang merupakan visi BMT Koperasi Serba Usaha Insan Kamil Demak.

Dengan mengutamakan kepuasan nasabah serta memberikan pelayanan yang unggul sebagai visinya maka BMT Koperasi Serba Usaha Insan Kamil Demak yang mungkin saja bisa dapat menciptakan dan mempertahankan nasabah. Usaha yang telah dilakukan oleh BMT Koperasi Serba Usaha Insan Kamil Demak dalam bisa memuaskan pembiayaan nasabah untuk menggunakan produk dan jasanya yaitu penggunaan teknologi yang canggih, proses pelayanan seperti pembukaan rekening, penyimpanan uang, penarikan uang, peminjaman, dan senantiasa menciptakan hubungan pendekatan dengan nasabah agar bisa dapat mengetahui secara pasti dari apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan para nasabah.

Berdasarkan uraian di atas, dalam meningkatkan kepuasan dan transaksi pembiayaan kembali pada dunia persaingan antar perbankan saat ini, baik antar koperasi syariah maupun koperasi konvensional. Maka dalam penelitian ini penulis mengangkat judul : “PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT PEMBIAYAAN ULANG NASABAH MELALUI KEPUASAN PELANGGAN” (Studi kasus pada BMT

Koperasi Serba Usaha Insan Kamil Demak)

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah maka dapat dirumuskan permasalahan yang hendak diteliti, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan?
3. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap minat pembiayaan ulang?
4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap minat pembiayaan ulang?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap minat pembiayaan ulang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kepercayaan terhadap minat pembiayaan ulang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap minat pembiayaan ulang.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan nasabah berpengaruh terhadap minat pembiayaan ulang nasabah?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

##### **Bagi Perusahaan**

Penelitian ini di harapkan agar bisa dijadikan perusahaan sebagai acuan supaya bisa meningkatkan minat beli konsumen untuk kedepannya.

##### **Bagi Akademis**

Dapat di jadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya dan memberikan sumbangan pemikiran terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang pemasaran.

##### **Bagi Peneliti**

Menambah wawasan serta pengalaman dan pengetahuan tentang hal-hal yang mempengaruhi minat pembiayaan ulang.