

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ilmu ekonomi merupakan ilmu yang berkaitan dengan segala kegiatan manusia dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup, dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) ilmu ekonomi merupakan cabang ilmu yang tertuju pada asas-asas produksi, distribusi, pemakaian barang atau kekayaan.¹

Sistem ekonomi islam kini sangat ramai diperbincangkan masyarakat luas salah satunya yaitu lembaga keuangan berbasis syariah yang sampai saat ini merupakan penyempurnaan dalam bentuk muamalah, bentuk lembaga keuangan syariah ini bisa berbasis bank atau non bank karena pada dasarnya hakekat semua manusia yang ada di bumi harus menyempurnakan segala aktivitasnya sesuai dengan yang disyariatkan.

Awal kemunculan lembaga keuangan syariah ditandai dengan didirikannya bank muamalah indonesia pada tahun 1991², namun pada prakteknya telah mengalami hambatan karena termasuk kategori bank umum yang terikat dengan prosedur perbankan yang di tetapkan oleh undang-undang pada tahun 1997 yang mana Indonesia mengalami krisis

¹KBBI, "Tentang Sistem Ekonomi," in *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, 2020.

²BINUS University, "Perkembangan Lembaga Perbankan Dan Keuangan Syariah Di Indonesia," 2017, <http://business-law.ac.id> .

ekonomi, sehingga perekonomian suatu negara mengalami ketidakstabilan, dengan adanya masalah tersebut BMT (*Baitul Mal Wa Tamwil*) ikut serta berperan menangani dalam upaya memperbaiki kondisi keuangan perekonomian yang ada di Indonesia³.

Popularitas BMT di Indonesia sampai sekarang ini semakin banyak dan berkembang baik dalam kegiatannya yaitu kegiatan menyimpan dan menyalurkan dana kepada masyarakat untuk suatu usaha agar bisa lebih baik dan berkembang. Hal ini sesuai dengan peran BMT yaitu sebagai lembaga setelah menyimpan dana anggota kemudian mendistribusikannya lagi ke anggota yang membutuhkan dana.

Keberadaan BMT sebenarnya sudah ada sejak zaman Rasulullah SAW sebagai lembaga pengelola dana amanah dan harta rampasan perang (*ghanimah*) seiring berkembangnya waktu, BMT saat ini sebagai lembaga swadaya masyarakat yang selain menyimpan dana masyarakat juga berupaya untuk mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dengan sistem bagi hasil untuk meningkatkan kualitas ekonomi usaha kecil bawah dan kecil menengah dalam upaya untuk mengentaskan kemiskinan yang berlandaskan syariah.

Badan hukum koperasi simpan pinjam dan baitul maal wa tamwil ini sama yaitu UU No. 16/2015 mengenai koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah (KSPPS) dan UU No. 01/2013 tentang LKM atau

³Alif. Hayat, "Alif. Sejarah Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Dan Prospeknya, Dalam Alifhayat," 2015, blogspot.com .

LKMS selain itu harus beroperasi sesuai dengan keputusan menteri (KepMen) No. 91/2004 mengenai koperasi jasa keuangan syariah.⁴

Keberadaan BMT Mandiri sejahtera dan produk-produk yang di tawarkan di harapkan mampu berperan lebih baik dalam menunjang dan memperbaiki perekonomian masyarakat yang ada di sekitarnya, produk-produk yang di miliki BMT Mandiri Sejahtera yang dapat di manfaatkan oleh masyarakat ada tiga di antaranya produk-produk simpanan (*funding*), produk pembiayaan (*lending*) dan produk jasa (*ijarah*). Produk-produk tersebut ditawarkan sesuai dengan aktivitas dan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat yang ada di sekitar BMT Mandiri Sejahtera.

Simpanan masyarakat sejahtera (SIMASTER) merupakan simpanan bagi masyarakat yang dapat diambil sewaktu-waktu dengan beberapa fasilitas lengkap seperti transfer dari atau bank lain. Simpanan ini menggunakan akad *wadhi'ah yad dhomanah* yaitu uang yang dititipkan oleh anggota kepada pihak BMT bisa mengelola dana tersebut tanpa persetujuan pemiliknya dan jika pihak BMT mendapatkan keuntungan maka pihak BMT boleh memberikan bonus yang tidak diperjanjikan diawal akad. Untuk setoran awal SIMASTER sendiri minimal Rp 50.000,- (lima puluh ribu rupiah) dan setoran bisa menggunakan sistem jemput bola yaitu salah satu dari pihak BMT

⁴Laboratorium FEBI, "Peran BMT Di Tengah-Tengah Perekonomian Umat," IAIN Tulungagung, 2016, blog.iain-tulungagung.ac.id.

mendatangi para anggota secara satu persatu jika akan melakukan penarikan,angsuran ataupun setoran rate bagi hasil untuk SIMASTER yaitu sebesar 0,22-0,27 untuk wilayah selain tuban dan 0,25-0,30 untuk wilayah tuban.

Tabel 1.1
Produk Simpanan

No	Jenis Simpanan	Nisbah (%)	Rate Bagi Hasil (%)
1	SIMASTER	20,5 : 79,5	0,15 – 0,27
2	SIMASTER UTAMA	26,5 : 73,5	0,32 – 0,37

Produk pembiayaan yang ditawarkan BMT Mandiri Sejahtera ada beberapa produk di antaranya: pembiayaan murabahah, mudharabah, musyarakah, rahn dan ijarah

Produk simpanan yang ditawarkan BMT Mandiri Sejahtera sebagai berikut:

1. SIMASTER (Simpanan Masyarakat Sejahtera)
2. SIMPAHAM (Simpanan Haji Mabruur)
3. SIMPANAN QURBAN
4. SIMPANAN UMROH
5. SIMJAKA (Simpanan Berjangka)⁵

Maka dari uraian tersebut menarik untuk diteliti sebagai penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Simpanan Simaster

⁵BMT Mandiri, “Data BMT Mandiri Sejahtera” (Lamongan, 2021).

Terhadap Kepuasan Anggota Di KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk simpanan simaster terhadap kepuasan anggota?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk simpanan simaster terhadap kepuasan anggota

D. Manfaat penelitian

1. Kegunaan teoritis

Bisa menjadi kontribusi akademis dalam pengetahuan ekonomi, khususnya dalam kajian mengenai kualitas produk simpanan simaster terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring

2. Kegunaan praktis

- a. Bagi penulis

Di harapkan bermanfaat untuk mengetahui penerapan ilmu yang sudah di dapat peneliti pada masa perkuliahan dan menambah pengetahuan tentang kualitas produk simpanan simaster terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring

b. Bagi perusahaan

Di harapkan dapat memberikan informasi sebagai masukan pihak yang berwenang yaitu kepala cabang BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring.

c. Bagi almamater

Dengan adanya penelitian ini di harapkan bisa menjadi bahan referensi bagi peneliti sejenis kemudian.

E. Definisi Istilah

Skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK SIMPANAN SIMASTER TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI KSPPS BMT MANDIRI SEJAHTERA KARANGCANGKRING” agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap judul skripsi maka penulis akan menjelaskan pengertian yang bersifat operasional sebagai berikut:

1. Kualitas

Merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam perusahaan. Kualitas di definisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang di spesifikasikan atau di tetapkan atau suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

2. Produk

Merupakan titik pusat dari kegiatan pemasaran karena produk merupakan hasil dari suatu perusahaan yang dapat di tawarkan. Dan merupakan alat dari suatu perusahaan untuk mencapai tujuan dari perusahaannya⁶

a. Produk berupa jasa terdiri dari:

1. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang di tawarkan
2. *Responsiveness*(cepat tanggap) yaitu respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap
3. *Assurance* (kepastian) yaitu kemampuan karyawan atas pengetahuan tentang produk,kualitas keramahan ,perhatian dan kesopanan pelayanan,keterampilan dalam memberikan informasi,memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang di tawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan
4. *Empathy* yaitu merupakan gabungan dari dimensi akses (kemudahan mendapatkan jasa) komunikasi dan pemahaman pelanggan

⁶Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, Edisi ke-1 (Surabaya: UP UNITOMO Press, 2019).

5. *Tangible* (berwujud) yaitu penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan kantor⁷

F. Simpanan

Simpanan, yaitu dana yang di percayakan oleh masyarakat kepada lembaga keuangan berdasarkan perjanjian penyimpanan dana yang di sepakati⁸

G. Kepuasan anggota

Tingkat perasaan setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya, seorang pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang di berikan oleh produk atau jasa sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama⁹

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai sistematika penulisan serta untuk mempermudah pemahaman mengenai seluruh isi penulisan, maka penulis menyajikan sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan, dalam bab ini di paparkan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah serta sistematika pembahasan

⁷Nurul Huda, *Pemasaran Syariah Teori Dan Aplikasi*, Edisi ke-1 (Depok: KENCANA, 2017).14-15

⁸Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (jakarta: gema insani, 2001).35

⁹Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*.

Bab II : Landasan teori, dalam bab ini menjelaskan tentang kajian teori kualitas produk simpanan simaster, kajian pustaka dan kerangka konseptual.

Bab III : Metode penelitian, menguraikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, variable dan indikator penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data

Bab IV : menjelaskan gambaran umum tentang kualitas produk simpanan simaster terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring yang meliputi sejarah berdirinya KSSPS BMT Mandiri Sejahtera, Visi dan Misi, Tujuan, Lokasi perusahaan dan Struktur Organisasi. Menjelaskan tentang hasil penelitian.

Bab V : Penutup, berisi kesimpulan yakni dari keseluruhan yang telah di capai dalam penelitian ini dan saran yang tidak boleh keluar dari pokok masalah yang di bahas. Kemudian di lanjutkan dengan daftar pustaka dengan lampiran-lampiran.