

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini, arus globalisasi yang semakin kuat mengakibatkan semakin beratnya tantangan di segala bidang. Diantaranya ialah dalam bidang bisnis dan perbankan, dimana kedua bidang tersebut saling berkaitan dengan erat. Dunia bisnis yang semakin berat di Indonesia mengharuskan para pelaku bisnis untuk menyusun strategi-strategi dalam kebijaksanaan yang tepat agar dapat bersaing di dunia bisnis ditengah meluasnya arus globalisasi saat ini. Sedangkan kegiatan perbankan ialah salah satu unit usaha yang diharapkan menunjang bidang usaha lainnya. Kegiatan perbankan tersebut di tunjang dengan banyak bermunculannya lembaga-lembaga keuangan yang bertujuan untuk menopang pasar mikro yang jumlahnya sangat besar di Indonesia. Seiring dengan meluasnya arus globalisasi tersebut, maka sebuah instansi atau organisasi haruslah mengupayakan suatu bentuk daripada pelayanan yang baik dan memuaskan bagi publik. Dimana harapan dan keinginan konsumen (masyarakat) yang menginginkan sebuah pelayanan yang memuaskan adalah salah satu bentuk yang menuntut agar kinerja para pegawai instansi berlaku lebih profesional dalam melakukan publik servis. Disini mereka (instansi) menawarkan berbagai macam fasilitas guna meningkatkan pelayanan dan kepuasan konsumen.

Baitul Maalwat Tamwil Bina Dhuafa Beringharjo Jogjakarta atau yang sering disebut dengan BMT BD Beringharjo Jogjakarta adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip Syariah atau bagi hasil, menumbuhkembangkan bisnis usaha mikro dan kecil, dalam mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin. Sebagai sebuah Lembaga keuangan Mikro Syariah, BMT Beringharjo adalah BMT yang pertama di Jogjakarta. Sejak tahun 1994 BMT Beringharjo memiliki komitmen untuk mengambil peran dalam pemberdayaan ekonomi rakyat. Dan dari tahun ketahun kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada BMT Beringharjo semakin besar. Ini terbukti dengan semakin banyaknya nasabah BMT Beringharjo, dari tahun ketahun semenjak berdirinya lembaga keuangan mikro ini. Menjelang era globalisasi, BMT Beringharjo sebagai salah satu lembaga keuangan yang diharapkan mampu membantu perbaikan perekonomian rakyat, yang dimana BMT Beringharjo menawarkan berbagai program yang dirasa aman dan tidak memberatkan bagi para nasabahnya. Dirasa aman dan tidak memberatkan karena sesuai dengan prinsip Syariah. Prinsip Syariah yang dianut BMT Beringharjo ini mengamalkan firman Allah SWT didalam Al Quran, “*Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba*”<sup>1</sup>. Dengan prinsip Syariah tersebut, BMT beringharjo menawarkan beberapa program kepada para masyarakat. Program-program tersebut antara lain :

---

<sup>1</sup> Q.S Al Baqoroh : 275

1. Pembiayaan Produktif dan Konsumtif bagi pengusaha kecil, menengah dan swasta / PNS untuk modal usaha, pengadaan barang, dan sewa barang atau jasa dengan prinsip syariah.
2. Simpanan Mudharabah Berjangka yang berdasarkan prinsip mudharabahal muthalaqah. Simpanan ini adalah akad pemanfaatan uang oleh BMT atas ijin Shohibul Maal dengan kesanggupan BMT memberikan sebagian keuntungan yang diperoleh BMT atas sejumlah uang yang telah dimanfaatkan tersebut.
3. Simpanan Mudharabah tamasya Mitra. Simpanan ini adalah simpanan yang menggunakan prinsip mudharabah muqayyadah, yang merupakan bentuk simpanan sebagai alternatif dalam menyimpan uang, yang selanjutnya dapat digunakan untuk Tamasya Mitra bersama guna terwujudnya ukuwah islamiah..

Dengan prinsip syariah yang dianut oleh BMT Beringharjo tersebut diharapkan mampu memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada para nasabahnya, hingga para nasabah BMT Beringharjo benar-benar merasa aman meberikan kepercayaan kepada BMT Beringharjo. Pelayanan pada sektor swasta tentu saja berbeda dengan sektor publik. Ciri pada jasa pelayanan pada umumnya tidak kompetitif, dan pada dunia usaha (Swasta) seperti BMT Beringharjo ini, maka jasa pelayanan lebih leluasa untuk menjalankan kepentingan masyarakat (nasabah) yang dipihaknya.

Uraian di ataslah yang mendorong pengambilan judul penelitian **“Analisis Kualiatas Pelayanan BMT Beringharjo Jogjakarta Tentang Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Periode 2005-2006)”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Memahami dari deskriptif di atas dapat kita baca bahwa arus globalisasi sudahlah sangat berpengaruh disegala bidang, hingga semua perlu bersaing guna tidak tersingkir di era globalisasi ini. BMT Beringharjo Jogjakarta sebagai bank syariah juga harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk para nasabahnya tentunya dengan berpegang teguh pada prinsip prinsip islam yang telah dianut oleh BMT Beringharjo Jogjakarta. Maka untuk memudahkan pembahasan selanjutnya penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan di BMT Beringharjo Jogjakarta?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BMT Beringharjo Jogjakarta?

## **C. Kerangka Dasar Teori**

Kerangka dasar teori adalah uraian yang dapat menjelaskan variabel-variabel dan hubungan antar variabel yang didasarkan pada konsep dan definisi tertentu. Ini tentunya diharapkan akan dapat menghasilkan sesuatu yang baru, yang muncul atau didapat dari penelitian untuk memperkuat teori sebelumnya, konsep konstruk dan variabel dalam penelitian sangat bervariasi

yang mendorong dan memberi suatu arah penelitian dan tahap konseptual ke tahap operasional, pada proses itu terdapat konsep yang bersifat abstrak sebagai variable yang dapat diamati.<sup>2</sup>

Teori mempunyai dua fungsi. Pertama, teori merupakan alat untuk mencapai suatu pengetahuan sistematis. Teori penting sekali dalam menjelaskan fenomena-fenomena alami sebagai dasar pemikiran. Kedua, teori membimbing peneliti, dari teori tersebut dapat menjabarkan hipotesa baru.

### **1. Pengertian Bank**

Menurut surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.792 Tahun 1990 tentang “Lembaga keuangan diberi batasan sebagai semua badan yang kegiatannya di bidang keuangan, melakukan pengumpulan dan penyaluran dana kepada masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan. Secara umum lembaga keuangan dapat dikelompokkan dalam dua bentuk, yaitu bank dan bukan bank. Mengingat kegiatan utama dari lembaga keuangan adalah menghimpun dan menyalurkan dana, perbedaan antara bank dan lembaga keuangan bukan bank dapat dilihat melalui kegiatan utama mereka tersebut.

Berdasarkan Undang-undang No.10 Tahun 1998 tentang “Perubahan atas Undang-undang No.7/1992 tentang Perbankan”, lembaga keuangan bank terdiri atas bank umum dan bank perkreditan rakyat. Bank umum dan bank perkreditan rakyat dapat memilih untuk melaksanakan kegiatan usahanya atas dasar prinsip bank konvensional atau bank berdasarkan prinsip syariah. Jenis

---

<sup>2</sup> Jalaludin, Rakhmand, *Metode Penelitian Komunikasi*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 1977. Hal. 11.

lembaga keuangan bukan bank lebih bervariasi. Lembaga keuangan bukan bank dapat berupa lembaga pembiayaan ( perusahaan sewa guna usaha, perusahaan modal ventura, perusahaan jasa anjak piutang, perusahaan pembiayaan konsumen, perusahaan kartu kredit, perusahaan surat berharga), usaha perasuransian, dana pensiun, pengadaian, pasar modal dan lain-lain.

Menurut definisi lain bank diartikan suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat penukar baru berupa uang giral. Sedangkan menurut Dendawijaya, bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti pemberian pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai perusahaan-perusahaan, dan lain-lain.

## **2. Bank Syariah**

Bank Syariah yaitu bank yang dalam aktivitasnya , baik penghimpunan dana maupun dalam rangka penyaluran dananya memberikan dan mengenakan imbalan atas dasar prinsip syariah yaitu jual beli dan bagi hasil. Prinsip utama operasional bank yang berdasarkan prinsip syariah adalah hukum islam yang bersumber dari al-quran dan al-hadist. Kegiatan operasional bank harus memperhatikan perintah dan larangan dalam Al-Quran dan Sunnah Rasul Muhammad SAW. Larangan terutama berkaitan dengan kegiatan bank yang dapat di klasifikasikan sebagai riba.

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, bank syariah tidak menggunakan sistem bunga dalam menentukan imbalan atas dana yang digunakan oleh suatu pihak. Dalam hukum islam bunga adalah riba dan di haramkan

**a. Perbedaan Bank Konvensional Dengan Bank Syariah**

Perbedaan pokok antara konvensional bank syariah terletak pada landasan falsafah yang dianutnya. Bank syariah tidak melaksanakan sistem bunga dalam seluruh aktivitasnya sedangkan bank konvensional justru kebalikannya. Hal ini yang menjadi perbedaan yang mendalam terhadap produk-produk yang di kembangkan oleh bank syariah, dimana untuk menghindari sistem bunga maka sistem yang di kembangkan adalah jual beli serta kemitraan yang dilandaskan dalam ujud bagi hasil, berikut ini adalah tabel perbedaan bank syariah dan bank konvensional:

Tabel 1.1

Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

BANK ISLAM	BANK KONVENSIONAL
1. Melakukan investasi-investasi yang halal saja	Investasi yang halal dan haram
2. Berdasarkan prinsip bagi hasil jual beli dan sewa	Memakai perangkat bunga
3. Profit dan Falah oriented	Profil oriented
4. Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kemitraan	Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan debitur- kreditur
5. Penghimpunan dan penyaluran dana harus sesuai fatwa DPS	Tidak terdapat dewan sejenis

## **b. Sistem Bagi Hasil**

Para teoritikus perbankan islam mendambakan aktivitas investasi dalam bank islam didasarkan pada dua konsep yang legal, yaitu *mudharabah* dan *musyarakah*, sebagai alternatif dalam menerapkan sistem bagi hasil (*profit and loss sharing/PLS*)

### **1) Mudharabah**

*Mudharabah* merupakan kontrak yang melibatkan antara dua kelompok, yaitu pemilik modal (investor) yang mempercayakan modalnya kepada pengelola (mudharib) untuk digunakan untuk aktivitas perdagangan, jenis-jenis al-mudharabah terbagi menjadi dua jenis, yakni:

#### **1.1. Mudharabah Muthlaqah**

*Mudharabah Muthalaqah* adalah bentuk kerja sama antara sahibul mall dan mudharib yang cakupannya sangat luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu dan daerah bisnis.

#### **1.2. Mudharabah Maqayyadah**

*Mudharabah muqayyudah* atau disebut juga dengan istilah *restricted mudharabah/specifed mudharabah* adalah kebalikan dari *mudharabah muthlaqah*. Si madharib dibatasi dengan batasan jenis usaha, waktu dan tempat usaha. Adanya pembatasan ini seringkali mencerminkan kecenderungan umum *si shahibul maal dalam* memasuki jenis usaha.

## 2) *Musyarakah*

*Musyarakah* (kerja sama) adalah bentuk kedua dari penerapan prinsip bagi hasil (PLS) yang *dipraktekan* dalam system perbankan islam. *Musyarakah* berasal dari akarkata ah-r-k yang digunakan dalam Al-Qur'an sebanyak 170 kali, meski pun tidak satu pun dari bentuk tersebut secara jelas menunjukkan pengertian “kerjasama” dalam dunia bisnis.

*Al-musyarakah* adalah kerjasama oleh dua pemilik modal atau lebih untuk menjalankan suatu proyek. Semua pihak berhak ikut serta dalam manajemen proyek. Proporsi pembagian laba tidak harus sebanding dengan persentase penyertaan modal, karena pada prinsipnya penyertaan tidak hanya modal tetapi juga keahlian dan waktu. Apabila terjadi kerugian masing-masing pihak bertanggung jawab sesuai proporsi modal masing-masing.<sup>3</sup>

## 3. **Baitul Maal wat Tamwil**

### a. **Pengertain BMT**

BMT (Baitul Maal wat Tamwil) atau padanan kata Balai Usaha Mandiri Terpadu adalah lembaga keuangan makro yang dioperasikan dengan prinsip syariah (bagi hasil), menumbuhkembangkan bisnis usaha mikro dan kecil, dalam mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin. BMT adalah lembaga keuangan mikro syariah ditumbuhkan oleh prakarsa dan dengan modal awal dari tokoh-

---

<sup>3</sup> Totok Budisantoso, dan Sigit Triandaru, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Salemba Empat, 2006. Hal.172.

tokoh masyarakat setempat bagi landasan sistem ekonomi yang salaam (keselamatan(berkaitan dengan keadilan)), perdamaian dan kesejahteraan. Secara konseptual, BMT memiliki dua fungsi:

- a) Baitul Tamwil (Bait = rumah, at-tamwil = pengembangan harta) melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil terutama dengan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi.
- b) Baitul Maal (Bait = rumah, Maal = harta) menerima titipan dana dan zakat, infak dan shadaqah serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya.

#### **4. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Pada intinya sasaran dalam setiap pelayanan adalah kepuasan pelanggan, maka BMT Beringharjo Jogjakarta, harus mampu melayani masyarakat (nasabah) secara optimal baik dalam bentuk pelayanannya, produktifitas kerjanya yang kesemuanya itu mampu menampilkan performance organisasi dari BMT Beringharjo Jogjakarta.

Adapun definisi kualitas itu sendiri adalah: <sup>4</sup>

- a. Menurut Josep M Juran

Kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini memekankan pada pemenuhan harapan pelanggan

---

<sup>4</sup> Fendy Tjiptono. “*Prinsip-prinsip Total Quality Service*”. Andi Offset, Yogyakarta, 1997. hal 11

b. Menurut Philip B. Crosby

Pentingnya melibatkan setiap orang dalam organisasi pada proses yaitu dengan jalan menekan kesesuaian individu terhadap persyaratan/tuntutan. Pendekatan ini merupakan proses top-down. Menaruh perhatian pada transformasi budaya kualitas.

c. Menurut Taguchi

Sebagai kerugian yang ditimbulkan oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk itu dikirim, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi intristik produk.

Disamping itu kualitas pelayanan dapat mengacu pada pengertian pokok sebagai berikut:<sup>5</sup>

- a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
- b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan, kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks sehingga untuk

---

<sup>5</sup> Soedarmayanti, MPd, "Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Pembangunan Lingkungan", Bandung, CV Mandar Maju, 2000. hal.202.

menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut maka digunakan indikator-indikator sebagai berikut:<sup>6</sup>

a. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan dipercaya.

b. Responsivitas (*Rsponsiveness*)

Kemampuan untuk membantu pelanggan atau memberikan jasa dengan cepat dan tanggap.

c. Keyakinan (*Assurance*)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “Assurance”.

d. Empati (*Emphaty*)

Syarat untuk memberi peraturan pribadi bagi pelanggan.

e. Berwujud (*Tangibles*)

Penampilan fasilitas fisik, peralatan personal dan media komunikasi.

Suatu jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, yang tidak berwujud dan cepat hilang, dan yang lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi jasa yang diberikan tersebut. Dalam suatu strategi pemasaran definisi jasa harus dapat dinikmati dengan baik, hal ini dikarenakan pengertiannya sangat berbeda dengan produk barang.

---

<sup>6</sup> Ibid, 2000

Pengukuran suatu kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen pengukuran kinerja pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithml, parasuraman dan Berry (1994), dimana instrumen-instrumen pengukuran itu meliputi:

Tabel 1.2

## Instrumen Pengukuran Kinerja Pelayanan

NO	DIMENSI	INDIKATOR
1	Kenampakan fisik ( <i>Tangibles</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas operasional sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas.</li> <li>b. Fasilitas tersebut cukup mudah didapat dan dioperasionalkan serta dapat menghasilkan out put yang berkualitas bagus.</li> <li>c. Infrastruktur pendukung selalu memenuhi standar kualitas dan memenuhi perubahan kebutuhan konsumen.</li> </ul>
2	Reliabilitas ( <i>Reliability</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>b. Konsumen segera mendapat perbaikan apabila terjadi kesalahan.</li> </ul>
3	Responsibilitas ( <i>Responsiveness</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Respon provider jika ada klien yang komplain</li> <li>b. Provider segera memberi penyelesaian secara tepat.</li> </ul>
4	Kompetensi ( <i>Competence</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kesesuaian antara kemampuan petugas dengan fungsi tugas.</li> <li>b. Provider cukup tanggap untuk melayani klien.</li> <li>c. Organisasi mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan aparat sesuai dengan perkembangan/perubahan tugas.</li> </ul>
5	Kesopanan ( <i>Courtesy</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada klien</li> <li>b. Petugas cukup ramah dan sopan</li> </ul>
6	Kredibilitas ( <i>Credibility</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Reputasi kantor/lembaga tersebut.</li> <li>b. Biaya yang dibayarkan oleh klien sesuai dengan output/jasa yang diperoleh</li> </ul>

7	Keamanan ( <i>Security</i> )	a. Ada jaminan keamanan/keselamatan terhadap klien dalam mekanisme tersebut
8	Akses ( <i>Acces</i> )	a. Klien mendapat informasi b. Klien murah dan mudah menghubungi petugas untuk mendapatkan pelayanan. c. Lokasi kantor tersebut mudah dijangkau semua klien. d. Prosedur yang diterapkan sederhana. e. Informasi untuk konsumen mudah dan jelas.
9	Komunikasi ( <i>Communication</i> )	a. Petugas menjelaskan prosedur mekanisme untuk mendapatkan pelayanan. b. Klien segera bisa mendapatkan respon jika terjadi kesalahan. c. Semua keluhan akan dijawab dengan segera dan jika perlu keluhan diberi follow-up secara detail. d. Keterbatasan feedback lewat radio (feedback interactive)
10	Pengertian ( <i>Understanding the Customer</i> )	a. Provider tanggap terhadap kebutuhan klien.
11	Akuntabilitas ( <i>Accountability</i> )	a. Pertanggung jawaban terhadap publik. b. Ada mekanisme tanggung jawab terhadap klien/publik c. Keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan

Sumber: diadopsi dari Zeithml, Parasuraman dan Berry (1990)

Instrumen pengukuran kepuasan pelanggan dalam table 1.2 diatas merupakan deskripsi secara lebih luas mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang sering dikenal dengan *Original Dimensions for Evaluating Service Quality*. Dan untuk mempersempit lingkup pengukurannya, maka dipersempit lagi menjadi 5 dimensi dalam *Service Quality Dimensions*. Adapun dimensi yang digabungkan adalah *Competence*, *Courtesy*, *Security* dan *Credibility* di gabungkan dalam satu dimensi yaitu *Assurance/Confidence*, sedang *Acces*, *Communication*, *Accountability* dan *Understanding the Customer*

digabungkan dalam satu dimensi yaitu *emphaty*. Sehingga 5 dimensi yang dihasilkan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance/Confidence*, dan *emphaty*.

#### **D. Definisi Konseptual**

1. Bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti pemberian pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai perusahaan-perusahaan, dan lain-lain.
2. Bank Syariah yaitu bank yang dalam aktivitasnya , baik penghimpunan dana maupun dalam rangka penyaluran dananya memberikan dan mengenakan imbalan atas dasar prinsip syariah yaitu jual beli dan bagi hasil.
3. BMT (Baitul Maal wat Tamwil) adalah lembaga keuangan makro yang dioperasikan dengan prinsip syariah (bagi hasil).
4. Kualitas pelayanan merupakan bentuk dan karakteristik produk maupun pelayanan yang dapat membawa rasa puas atau memenuhi harapan pengguna jasa.

#### **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan suatu unsur penelitian yang memberikan arah dan prosedur untuk memberitahukan bagaimana ukuran variable dan bagaimana mengukur variable.

1. variabel yang digunakan peneliti dalam mengukur kualitas pelayanan di BMT Beringharjo Jogjakarta khususnya terhadap kepuasan pelanggannya meliputi beberapa hal yang disesuaikan dengan instrumen pengukuran pelayanan dengan indikator sebagai berikut:

- 1.1 Keandalan (*Reliability*)

Indikator instrumen pengukuran kualitas pelayanan

- a. Informasi yang diberikan kepada nasabah secara cepat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- b. Pemberian pelayanan disesuaikan dengan cepat dan tepat waktu (*time line*)

- 1.2 Daya tanggap (*Responsiveness*)

Indikator instrumen pengukuran kualitas pelayanan

- a. Kemampuan para pegawai dan karyawan dalam menerima keluhan dan kritikan para nasabah.

- 1.3 Keyakinan (*Confidence/Assurance*)

Indikator instrumen pengukuran kualitas pelayanan

- a. Keyakinan para pegawai dan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.
- b. Pelayanan yang diberikan oleh para pegawai memberikan kepercayaan dan kejelasan.
- c. Nilai kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

- d. Jaminan keamanan bagi para nasabah pada waktu melakukan penyimpanan di BMT Beringharjo Jogjakarta.

#### 1.4 Empati (*Emphaty*)

Indikator instrumen pengukuran kualitas pelayanan

- a. Prosedur dalam mekanisme pelayanan.
- b. Lokasi BMT Beringharjo Jogjakarta yang strategis.
- c. Kemampuan karyawan untuk menjawab pertanyaan para nasabah

#### 1.5 Berwujud (*Tangibles*)

Indikator instrumen pengukuran kualitas pelayanan

- a. Kenyamanan dan kebersihan dari Ruang BMT Beringharjo Jogjakarta yang selalu terjaga.
- b. Penggunaan teknologi dan system komputerisasi

### **F. Metode Penelitian**

#### 1. Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah suatu cara untuk melaksanakan penelitian taraf ilmu pengetahuan ilmiah yang menyimpulkan fakta-fakta untuk mencapai kepastian mengenai penelitian masalah.

Dalam penulisan penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian diskriptif yang memusatkan pada pemecahan masalah aktual, data-data mula-

mula dikumpulkan, disusun, dijelaskan kemudian dianalisa. Winarno mendefinisikan penelitian diskriptif sebagai berikut:<sup>7</sup>

Penelitian diskriptif sebagai suatu istilah untuk mencukupi teknik diskriptif penelitian yang menuturkan, mengklasifikasikan, menggambarkan dan menganalisa data untuk memecahkan masalah yang ada dengan mengumpulkan teknik, pengumpulan data, interview, questioner, observasi dan dokumentasi.

## 2. Jenis Data

Data-data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung melalui obyeknya langsung. Untuk data primer ini akan diperoleh jawaban dari wawancara kepada responden dalam hal ini kepada karyawan dan nasabah dari BMT Beringharjo Yogyakarta.

### b. Data Skunder

Data skunder adalah data yang sudah dikumpulkan oleh pihak lain jadi merupakan data penunjang penelitian.

## 3. Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan unit analisa yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah dan karyawan dari BMT Beringharjo Jogjakarta.

---

<sup>7</sup> Surahmad, Winarno. "Dasar dan Teknik Research", Pengantar Metodologi Ilmu, Tarsifo, Bandung. Hal. 139.

## b. Sampel

Sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada di populasi, misalnya karena adanya keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Dalam rangka memilih jumlah sampel yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini dengan tehnik non random accidental sampling. Artinya suatu cara pemilihan elemen dari populasi untuk menjadi anggota sampel dimana setiap elemen tidak mendapat kesempatan yang sama untuk dipilih (Supranto, 2000). Adapun pengertian dari sampel menurut Suharsini Arikunto adalah:

“Jika kita hanya meneliti sebagian dari populasi maka penelitian tersebut disebut penelitian sampel. Sampel adalah sebagai wakil populasi yang diteliti. Dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel”.<sup>8</sup>

Guiford juga mengemukakan:

“Responden yang diambil harus memenuhi persyaratan minimal 30 elemen responden, dan semakin besar sampel akan memberi hasil yang lebih akurat”.<sup>9</sup>

Sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan Guiford diatas tadi maka dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah 60 orang yaitu, 30 orang karyawan BMT Beringharjo Yogyakarta, dan 30 orang dari nasabah

---

<sup>8</sup> Suharsini arikunto, “*Prosedur Penelitian*”. Bina Aksara, Jakarta, 1989. hal. 104.

<sup>9</sup> Guiford dalam J Supranto, MA, “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan”, Rineka Cipta, Jakarta, 1987, hal 239.

BMT Beringharjo Jogjakarta yang nantinya responden tersebut dapat mewakili karyawan dan nasabah secara umum.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Teknik Observasi

Observasi adalah seseorang dalam menjalankan penelitiannya dengan melakukan aktifitas pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang diteliti. Observasi tidak berstruktur berarti tidak sepenuhnya melaporkan peristiwa, sebab peristiwa utama observasi ialah merangkum, mensistematisasikan dan menyederhanakan representasi peristiwa berdasarkan keterlibatan peneliti dalam sarana peneliti dan memperoleh observasi peserta (participatiant observation). Dalam hal ini observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah suasana pelayanan yang dilakukan oleh pihak BMT Beringharjo Jogjakarta terhadap para nasabahnya.

##### b. Wawancara

Yang dimaksud dengan wawancara itu sendiri adalah:

Sebagai proses Tanya jawab secara lisan dimana seseorang atau beberapa orang saling berhadap-hadapan secara langsung merupakan alat pengumpul data atau informasi yang langsung tentang berbagai jenis data social yang terpendam maupun manifest.<sup>10</sup>

Dalam wawancara ini pihak-pihak yang diwawancarai adalah manager BMT Beringharjo Jogjakarta. Wawancara ini bersifat

---

<sup>10</sup> Sutrisno Hadi, "*Metodologi Resecarh Jilid II*", Andi Yogyakarta, 1994. hal. 192.

berpedoman artinya wawancara dituntut oleh sejumlah pertanyaan yang telah disusun terlebih dahulu (*interview guide*).

c. Dokumentasi

Adalah suatu teknik mengumpulkan data dengan mencatat ataupun mengumpulkan arsip-arsip dari dokumen-dokumen ataupun catatan-catatan yang ada hubungannya dengan obyek yang diteliti, dalam hal ini obyeknya yaitu pada kantor BMT Beringharjo Jogjakarta yang menyangkut dokumen-dokumen seperti jumlah nasabah, struktur organisasi, visi dan misi dlsb. Secara garis besar yang tercantum dalam rencana strategis dari BMT Beringharjo Yogyakarta.

5. Teknik Analisis Data

Tekhnis Analisis data yang digunakan adalah kualitatif artinya adalah data yang dikumpulkan itu merupakan studi kasus dan bersifat monografis, mudah diklasifikasi dan jumlahnya sedikit.<sup>11</sup>

Dalam teknik analisis data kualitatif data yang diperoleh dikualifikasikan, digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang dipisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan, selanjutnya menganalisa dengan obyek yang diteliti dan menginterpretasikan data atas dasar teori yang ada serta runtut memakai makna yang bersifat menyeluruh.

---

<sup>11</sup> Koentjaraningrat, “*Metedologi Pendidikan Sosial*”, Gramedia, Jakarta, 1991, hal.328

Dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut diperoleh dengan cara membaca laporan, dokumentasi resmi dan sebagainya, untuk memperoleh keabsahan data penelitian ini dengan memperhatikan reliabilitas dan obyektifitas.

Menurut S. Nasution, analisis data diartikan dengan:

Proses menyusun data agar dapat diklasifikasikan, melakukan analisa adalah pekerjaan yang sulit memerlukan kerja keras, daya kreatif serta intelektual yang tinggi.<sup>12</sup>

Adapun tahap-tahap analisa data yang akan di lakukan dalam penelitian ini adalah:

- a. Menelaah data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu pustaka yang sudah ada.
- b. Mereduksi data yaitu merangkum dan memilih data pokok yang difokuskan pada hal penting kemudian dicari intinya.
- c. Mengkategorikan data sambil melakukan pengkodean dan mengadakan pemeriksaan keabsahan data tersebut.
- d. Menarik kesimpulan atau vertifikasi data yang berkaitan dengan interpretasi peneliti berupa penjabaran makna dari data yang ditampilkan.

Dengan demikian diharapkan akan diambil suatu kesimpulan yang dapat diuji kebenarannya sehingga dapat diketahui adanya hubungan sebab akibat antara data yang diperoleh dalam suatu penelitian.

---

<sup>12</sup> Nasution, S. Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif, C.V, Tarsito, Bandung, 1982, hal.126