

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Upaya intensif pendirian bank syariah di Indonesia dapat ditelusuri jejaknya sejak tahun 1988 di saat pemerintah mengeluarkan paket kebijakan Oktober (Pakto) yang berisi liberalisasi industri perbankan. Para ulama waktu itu telah berusaha untuk mendirikan bank bebas bunga, tapi tidak ada satupun jenis perangkat hukum yang dapat dirujuk kecuali bahwa perbankan dapat saja menetapkan bunga sebesar 0%. Setelah adanya rekomendasi dari lokakarya ulama tentang bunga bank dan perbankan di Cisarua, Bogor tanggal 19-22 Agustus 1990, kemudian diikuti dengan UU No 7 tahun 1992 tentang perbankan, dimana perbankan bagi hasil diakomodasikan, maka Bank Muamalat Indonesia merupakan bank umum syariah pertama yang beroperasi di Indonesia. Pendirian Bank Muamalat ini diikuti oleh pendirian Bank Perkreditan Rakyat Syariah. Namun demikian, adanya kedua jenis bank tersebut belum sanggup menjangkau masyarakat Islam lapisan bawah. Oleh karena itu, maka dibangunlah lembaga-lembaga simpan pinjam yang disebut Baitul Maal wa Tamwil (BMT). (Arifin, 1999:26)

Sejak saat itu perkembangan bank-bank syariah di Indonesia terus semakin pesat dan menjamur. Terlebih lagi setelah ditetapkan UU No. 10/1998 tentang Perubahan UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan UU No. 23/1999 tentang Bank Indonesia, telah memberikan peluang besar untuk pendirian kantor bank syariah

baru atau mengkonversi bank konvensional menjadi Bank Syariah (Usahawan, 2000:14).

Dewasa ini di Indonesia telah berdiri beberapa Bank Syariah dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah. Bank Muamalat Indonesia sebagai pionir bank syariah tahun 1992 dan kemudian Bank Syariah Mandiri (1999), selanjutnya kantor cabang syariah Bank IFI, Bank Jabar, Bank BNI, serta 79 Bank Perkreditan Rakyat Syariah. Keberadaan bank-bank syariah di Indonesia ini merupakan angin sejuk bagi masyarakat yang membutuhkan jasa perbankan syariah yang Islam, seperti bagi hasil, jual beli, sewa, sewa beli, dan jasa lainnya (Usahawan, 2000:20).

Dalam keputusan Lokakarya Ulama tentang Reksadana Syariah terhadap pengakuan adanya dua pandangan yang berbeda terhadap bunga bank. Pendapat pertama mengatakan bahwa bunga bank itu riba, dan oleh karena itu hukumnya haram. Sedangkan pandangan kedua berpendapat bunga bank itu bukan riba, oleh karena itu hukumnya halal. Meski diakui oleh lokakarya bahwa pandangan kedua tersebut adalah *rukhsah* (penyimpangan) dari ketentuan baku, namun melihat kenyataan hidup yang ada dan untuk menghindari kesulitan karena sebagian umat Islam terlibat dalam sistem bunga bank, maka hal itu dapat dimungkinkan untuk ditempuh, sepanjang dapat dipastikan adanya kebutuhan umum demi kelanjutan pembangunan nasional, dan secara khusus untuk mempertahankan kehidupan pribadi pada tingkat kecukupan. Oleh karena itu maka usaha pengembangan perbankan yang sistem operasinya tidak mengenakan bunga (*interest free banking system*) lebih

ditujukan kepada pemantapan pengeralahan dana pembangunan dari masyarakat yang menganggap bunga bank adalah riba atau meragukan (Arifin, 2002:9).

Banyaknya bank-bank dan lembaga keuangan syariah baru akan menjadikan persaingan semakin ketat. Bagi seorang konsumen atau nasabah hal tersebut akan membuat mereka lebih selektif di dalam memilih bank-bank yang menjamur.

Lembaga keuangan syariah sebagai sebuah bank pada awal berdirinya mempunyai tujuan untuk bisa bermuamalah dalam bidang ekonomi yang sesuai dengan syariat Islam. Akan tetapi seiring dengan perkembangan zaman, kualitas pelayanan merupakan kunci untuk meningkatkan jumlah nasabah. Meskipun pada mulanya Lembaga Keuangan Syariah ingin mewadahi dan menampung masyarakat yang tidak setuju dengan sistem bunga bank konvensional. Kualitas layanan yang bagus itu bukan lagi sekedar menjadi tujuan, melainkan memang sudah seperti keharusan (Kartajaya, 2002:315).

BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota merupakan salah satu koperasi jasa keuangan syariah yang ada di Kota Malang. Dengan jumlah anggota yang terus bertambah, tentunya kualitas pelayanan yang diberikan harus memadai. Dari awal berdirinya Agustus 2008 hingga Agustus 2012, anggotanya telah mencapai 2700 lebih. Tuntutan kualitas kinerja pelayanan yang *excellent* dan profesional dalam melayani anggota menjadi ukuran penilaian anggota dalam memutuskan menempatkan dananya di lembaga keuangan syariah. Kualitas kinerja pelayanan bagi anggota menggambarkan keadaan kinerja lembaga keuangan syariah dan keseriusannya dalam memberikan pelayanan kepada anggota. Dari tuntutan-tuntutan

terhadap kualitas kinerja pelayanan, tentunya anggota mempunyai ekspektasi atau harapan yang tinggi terhadap kinerja kualitas pelayanan jasa.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini mengambil judul Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Jumlah Anggota Pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diterapkan oleh BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota?
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang diterapkan oleh BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota berdasarkan persepsi anggota?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diterapkan oleh BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diterapkan oleh BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota berdasarkan persepsi anggota.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi peneliti: sebagai wahana untuk mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama studi di Perguruan Tinggi dengan kasus-kasus nyata di dunia pelayanan jasa, serta memperkaya ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran.
2. Bagi tempat penelitian: hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi sebagai bahan pertimbangan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan strategis yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan.
3. Bagi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang: hasil ini diharapkan dapat dijadikan tambahan literatur untuk perkembangan peneliti ke depan.