

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Peranan lembaga keuangan syariah seperti Baaitul Mal wat Tamwil sangatlah penting bagi perekonomian di Indonesia. Sebagai lembaga keuangan syariah Baitul Mal wat Tamwil sangat dibutuhkan oleh para nasabah dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari. Baitul Mal wat Tamwil atau lembaga keuangan mikro syariah (lembaga sosial dakwah/non profit) dan Baitul Tamwil (lembaga usaha/profit). Sebagai baitul Mal BMT melakukan kegiatan sosial yang berupa, mengelola dana zakat, infaq, shodaqoh, hibah, wakaf secara aman dan profesional. Sedangkan sebagai Baitul Mal Tamwil BM melakukan kegiatan operasional yang berorientasi mencari profit, yaitu dengan menghimpun dana simpanan anggota dan menyertakan modal tersebut kemudian dikembangkan untuk pembiayaan usaha-usaha produktif bagi anggota yang lain. Jika perusahaan ingin menciptakan program untuk membuat pelanggan datang kembali, membeli lebih banyak dan tetap setia. Tantangannya adalah menciptakan hubungan khusus dengan pelanggan terbaik perusahaan dimana pelanggan merasakan komunikasi dua arah yang baik dan merasa mendapat hak serta hadiah khusus<sup>1</sup>.

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat, meningkatkan intensitas persaingan dan jumlah pesaing. Menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan

---

<sup>1</sup> Sudaryono, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2016),. 89

keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Tujuan dari setiap bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas. Kualitas jasa yang unggul akan memberikan berbagai manfaat. Konsep kepuasan pelanggan mutlak diperlukan dalam peta persaingan bisnis yang semakin meningkat tajam, preferensi dan perilaku pelanggan berubah. Teknologi informasi dan mesin transaksi perbankan berkembang dengan cepat mendorong organisasi bisnis untuk lebih fokus menanggapi kepuasan pelanggan untuk menjamin pengembangan bisnis perbankan. Kepuasan pelanggan bergantung kepada persepsi pelanggan. Sesuatu yang dipersepsikan pelanggan yang berkualitas, maka kualitas itu dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk secara terus-menerus dapat memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka<sup>2</sup>.

Pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan landasan penting dan tujuan utama keberadaan perusahaan di era modern. Perusahaan dapat bertahan hidup, mencapai profitabilitas yang optimal, dan mengalami pertumbuhan yang tinggi dalam lingkungan persaingan yang semakin ketat jika mampu mengidentifikasi dan memuaskan kebutuhan serta keinginan pelanggannya yang belum terpenuhi secara lebih baik dan lebih cepat dari pada pesaingnya. Keberhasilan bisnis saat ini tidak semata ditentukan oleh

---

<sup>2</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: GHALIA INDONESIA, 2010), 83

produk atau jasa yang dijual. Untuk itu, maka komunikasi terhadap pelanggan merupakan salah satu kunci utama bagi perusahaan agar ia mampu memperoleh dan mengumpulkan informasi langsung dari pelanggan mengenai kebutuhan dan keinginan pelanggan yang perlu dipenuhi perusahaan, sekaligus memberikan nilai (*value*) yang lebih bagi pelanggan dibandingkan pesaing. Perusahaan perlu untuk mempelajari pelaku pelanggan yang profesional. Perkembangan industri lembaga keuangan di Indonesia sangat pesat. Dapat dilihat dari permintaan masyarakat tentang kebutuhan suatu sistem alternatif intermediasi yang menyediakan jasa keuangan dengan memenuhi prinsip-prinsip syariah yang kian meningkat. Maka dari itu, keberadaan Baitul Maal wat Tamwil sangat dibutuhkan ditengah-tengah aktivitas perekonomian masyarakat dari banyaknya lembaga keuangan non syariah<sup>3</sup>

BMT memiliki peluang cukup besar dalam ikut berperan mengembangkan ekonomi yang berbasis pada ekonomi kerakyatan. Hal ini disebabkan karena BMT ditegakkan diatas prinsip syariah yang lebih memberikan kesejukan dalam memberikan ketenangan baik bagi para pemilik dana maupun kepada para pengguna dana. Berdasarkan data yang ada, jumlah BMT pada tahun 2015 sekitar 4.500 BMT yang melayani kurang lebih 3,7 juta orang dengan aset sekitar Rp 16 triliun yang dikelola sekitar 20.000 orang. Untuk meningkatkan daya saing yang lebih kompetitif, produk-produk

---

<sup>3</sup> Lili Adi Wibowo dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran* (Bandung: ALFABETA, 2017)., 274

yang ditawarkan oleh LKS pada umumnya khususnya BMT harus lebih kreatif, dinamis, variatif, lebih aman, dan lebih menguntungkan. Dengan kata lain, produk-produk yang ditawarkannya harus lebih variatif, cepat, mudah, murah, dan menguntungkan sehingga memberikan daya tarik dan daya jual bagi pelanggan secara luas<sup>4</sup>.

Dengan banyaknya BMT maka antar BMT perlu selalu menjaga loyalitas pelanggan agar bisa *survive* dalam perkembangan lembaga keuangan di era sekarang. Paradigma kecocokan harapan berpendapat bahwa kesetiaan pelanggan (misalnya intensitas pembelian ulang, kesediaan menyebarkan citra positif dari mulut ke mulut) merupakan fungsi kepuasan pelanggan, dan fungsi perbandingan kognitif dari harapan sebelum menggunakan dengan pengalaman aktual. Kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan pengalaman yang dipengaruhi oleh kualitas dan value yang dirasakan dari produk jasa, kualitas dan value merupakan pendorong utama perilaku pelanggan. Berdasarkan pengalaman kepuasan pelanggan yang dirasakan maka akan mendorong transaksi. Beberapa peneliti menyatakan bahwa citra perusahaan adalah fungsi dari efek kumulatif ketidakpuasan dan kepuasan pelanggan. Ketika pelayanan jasa sulit dievaluasi, citra perusahaan dipercaya menjadi faktor penting yang mempengaruhi persepsi kualitas, kepuasan pelanggan terhadap kesetiaan pelanggan<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup>Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul mal wa Tamwil* (Bandung: CV PUSTKA SETIA, 2013)., 70

<sup>5</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah.*, 100

Pelayanan yang memuaskan adalah pelayanan yang memenuhi atau melebihi kebutuhan nasabah dengan harapan ingin mendapatkan loyalitas dari nasabah. Mayoritas nasabah yang memutuskan untuk tetap loyal dalam menggunakan jasa keuangan semata-mata karena didorong oleh pelayanan yang diterimanya tersebut. Oleh sebab itu, nasabah harus mendapatkan pelayanan yang maksimal dan profesional dari para penyedia jasa dalam hal ini dari pihak lembaga keuangan.

BMT UAS Sumberrejo merupakan salah satu BMT di Indonesia yang hadir untuk memberdayakan perekonomian masyarakat khususnya masyarakat kecil dengan prinsip syariah. Yaitu dengan sistem bagi hasil atau tanpa bunga. Secara syariah, prinsip ini akan berjalan yaitu bank islam akan berfungsi sebagai mitra baik dengan penabung maupun pengusaha yang meminjam dana atau melakukan pembiayaan. Penyerahan dana/uang dari *shohibul maal* (pemilik dana) kepada *mudharib* (pengelola dana) untuk digunakan dalam usaha halal. BMT UAS akan mendapatkan nasabah yang banyak apabila dapat memberikan kepuasan bagi nasabah. Terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan hubungan yang baik antara pihak BMT dan nasabah juga memberikan kesan yang baik bagi para nasabah. BMT UAS memiliki cara tersendiri dalam mengatur strategi yaitu dengan jemput bola. Dimana pihak BMT mendatangi secara langsung nasabah-nasabah sehingga nasabah tidak perlu datang secara langsung ke kantor BMT UAS. Nasabah akan dimudahkan dengan cara jemput bola. Dengan strategi seperti ini diharapkan nasabah menjadi loyal terhadap BMT UAS. Nasabah yang merasa

loyal akan merekomendasikan dari nasabah satu ke pada nasabah yang lain. Ini dapat menguntungkan pihak BMT dan terciptanya loyalitas nasabah.

Untuk membangun suatu loyalitas nasabah, BMT UAS perlu memperhatikan tingkat bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap produk yang dipasarkan kepada nasabah. Sistem bagi hasil diberlakukan di BMT dimana sistem ini merupakan suatu bentuk pembagian keuntungan yang akan diperoleh nasabah sebagai pemilik dana dan pihak BMT sebagai pengelola dana yang disimpan nasabah. Pembagian keuntungan berdasarkan pada seberapa besar pihak BMT mengelola dana tersebut untuk mendapatkan keuntungan. Penawaran bagi hasil yang besar akan memberikan gambaran mengenai besarnya proporsi keuntungan yang akan diterima oleh nasabah. Semakin besar bagi hasil yang ditawarkan kepada nasabah akan meningkatkan ketertarikan nasabah untuk menggunakan produk-produk BMT UAS. Setelah nasabah menggunakan produk di BMT UAS pihak BMT akan meningkatkan stimulusnya agar nasabah terus menjalin kerja sama dengan pihak BMT. Selain memberikan penawaran bagi hasil yang tinggi BMT UAS juga harus memperhatikan kualitas pelayanan. Pihak BMT UAS harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan nasabahnya. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan pihak BMT untuk mendapatkan loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan BMT agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Kualitas pelayanan juga merupakan faktor utama yang mempengaruhi loyalitas nasabah dikarenakan pelanggan

yang terpuaskan nilai pribadinya dan mengalami *mood* yang positif terhadap pelayanan akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap pihak BMT UAS tersebut. Nasabah seringkali tidak loyal disebabkan oleh adanya pelayanan yang buruk atau kualitas pelayanan yang semakin menurun dari yang diharapkan nasabah.

Penelitian ini akan menguji variabel yang mempengaruhi loyalitas nasabah pada BMT UAS. Dimana dengan terciptanya keadilan dalam menentukan tingkat bagi hasil serta kualitas pelayanan yang maksimal maka akan mendorong terciptanya loyalitas nasabah. Dengan begitu akan dapat disimpulkan bahwa bagi hasil dan kualitas pelayanan mempunyai hubungan satu sama lain dengan loyalitas nasabah. Maka dalam penelitian ini tingkat bagi hasil dan kualitas pelayanan akan menjadi variabel penelitian. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut dengan mengambil judul **“Pengaruh Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Produk Simpanan Muammalah terhadap Loyalitas Anggota di BMT UAS Sumberrejo”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Pengaruh Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Produk Simpanan Muamalah terhadap Loyalitas Nasabah BMT UAS Sumberrejo secara Simultan?

2. Bagaimana Pengaruh Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Produk Simpanan Muamalah terhadap Loyalitas Nasabah BMT UAS Sumberrejo secara Parsial?
3. Manakah Variabel yang Paling Dominan dalam Mempengaruhi Loyalitas Anggota?

### **C. Tujuan dan kegunaan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh bagi hasil dan kualitas pelayanan produk simpanan muamalah terhadap loyalitas anggota di BMT UAS secara simultan dan parsial dan untuk mengetahui variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas nasabah.

Sedangkan kegunaan penelitian tentang “pengaruh bagi hasil dan kualitas pelayanan simpanan muamalah terhadap loyalitas anggota (studi kasus BMT UAS Sumberrejo)” adalah sebagai berikut:

#### **1. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti dalam hal pengetahuan dan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana Pengaruh Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Simpanan Muamalah Terhadap Loyalitas Anggota.

#### **2. Bagi Pembaca**

Secara umum dengan adanya penelitian ini dapat membantu pembaca untuk memberikan suatu wawasan mengenai bagaimana pengaruh dari

strategi pemasaran produk simpanan muamalah dengan bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota.

### 3. Bagi Universitas

Adanya penelitian ini akan memberikan suatu kontribusi referensi keilmuan dan informasi yang berhubungan dengan studi Ekonomi Islam yang diterapkan di masyarakat.

## D. Kajian Pustaka

Tinjauan pustaka sangat diperlukan dalam sebuah penelitian karena bertujuan untuk menghindari duplikasi, plagiasi dan memperoleh teori maupun konsep. Berdasarkan kajian yang telah penulis lakukan terhadap kepustakaan atau karya ilmiah lainnya, maka penulis dapat membandingkan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, yakni sebagai berikut:

1. Skripsi yang ditulis oleh Ifa Khairul Janah 2011 dengan judul *pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah (studi kasus di BMT “AMANA” Weleri)*, yang dikeluarkan oleh Institut Agama Islam Negeri Walisongo. Dalam skripsi ini membahas tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BMT “AMANA” Weleri. Berdasarkan hasil uji regresi kualitas pelayanan dikatakan baik karena kedua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian diatas adalah terletak pada kedua variabel yang sama yaitu kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah, sedangkan perbedaan antara penelitian ini dan penelitian diatas adalah penelitian ini menggunakan dua variabel x yang mempengaruhi

variabel y, yaitu penelitian ini membahas pengaruh tingkat bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan penelitian di atas hanya membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

2. Skripsi ditulis oleh Yayuk Kholifatun Imah yang berjudul *Pengaruh Tingkat Bagi Hasil, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada Produk Simpanan Mudharabah di BMT Pahlawan Tulung Agung*. Yang dikeluarkan oleh IAIN Tulung Agung. Berdasarkan hasil uji regresi seluruh variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian diatas adalah terletak pada variabel bebas yaitu bagi hasil dan kualitas pelayanan juga variabel terikat yaitu loyalitas. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian di atas adalah penelitian ini hanya menggunakan dua variabel X sedangkan penelitian diatas menggunakan empat variabel X.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Adapun sistematika pembahasan penelitian skripsi ini terdiri atas :

##### **BAB I Pendahuluan:**

Menjelaskan penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teoritik dan Sistematika Pembahasan.

## BAB II Landasan Teori:

Didalamnya menguraikan tinjauan teori yang digunakan sebagai dasar dalam penelitian, yaitu: Pengertian bagi hasil, kualitas pelayanan, dan loyalitas nasabah.

## BAB III Metode Penelitian:

Didalamnya berisikan uraian metode penulisan yang akan digunakan dalam penelitian ini.

## BAB IV Hasil dan Analisis:

Uraian tentang deskripsi objek penelitian, pembahasan dari analisa data tentang hasil penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan dalam BAB Pendahuluan.

## BAB V Penutup:

Berisi kesimpulan dan saran. Penulis juga akan memberikan saran yang dapat dimanfaatkan oleh pihak pembaca, pengguna serta untuk peneliti selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

Berisi rujukan berupa buku-buku penunjang penelitian, skripsi atau penelitian terdahulu serta beberapa website resmi yang menunjang keperluan penelitian.