

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam merupakan pedoman hidup. Tidak bisa dipungkiri oleh siapapun bahwa Islam itu merupakan suatu pedoman hidup manusia. Islam banyak mengajarkan persoalan hidup dengan berbagai aturan yaitu, aqidah, akhlak, dan syariah. Aqidah dan akhlak bersifat konstan, sedangkan syariah bisa berubah sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan jaman pada kehidupan manusia.¹

Sumber utama dalam ajaran Islam, Al-Qur'an dipandang sebagai kitab berisikan tuntutan bagi manusia dalam menjalani hidup dimuka bumi. Kebutuhan manusia untuk memperoleh barang demi kelangsungan hidupnya, tidak luput dari pandangan Al-Qur'an. Di sini Al-Qur'an turut memberikan landasan bagi perekonomian umat Islam.²

Ekonomi, sebagaimana juga bidang-bidang ilmu lainnya yang tidak lepas dari kajian Islam memiliki tujuan supaya manusia tetap berada di jalan yang lurus (*shirat al mustaqim*).³ Pertumbuhan ekonomi syariah saat ini berkembang sangat pesat. Hal ini terbukti dengan banyaknya lembaga keuangan yang berbasis syariah. Lembaga keuangan syariah saat ini memiliki peranan yang signifikan pada pertumbuhan dan perkembangan lembaga

¹Eko Suprayitno, *Ekonomi Islam*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2005), 01.

²Dony Burhan Noor Hasan, dkk, *Pendidikan Agama Islam (PAI)*, (Suabaya : CV Salsabila Putra Pratama, 2011), 198.

³Eko Suprayitno, *Ekonomi Islam*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2005), 01.

keuangan di Indonesia.⁴ Berbagai upaya telah dilakukan untuk peningkatan dan pengembangan bank syariah yang telah didukung oleh faktor perbaikan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan atau nasabah yang akan meningkatkan loyalitas nasabah pada bank syariah.⁵ Untuk mengetahui lebih jelas tentang loyalitas nasabah sebagai berikut :

1. Pelanggan yang selalu melakukan pembelian secara teratur.
2. Pelanggan yang mereferensikan kepada orang lain.
3. Pelanggan yang tidak bisa dipengaruhi oleh para pesaing agar membeli produk ditempatnya.

Terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi harapan nasabah pada suatu produk yang akan dikeluarkan oleh suatu perusahaan atau lembaga keuangan yaitu :⁶

1. Kebutuhan pelanggan

Seorang pemasar harus mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan dan bisa berusaha memberikan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

2. Mendengar dari orang lain

Bila seseorang yang mendapatkan fasilitas dan ternyata tidak sama dengan apa yang dijanjikan, maka orang tersebut akan kecewa.

⁴Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*, (Yogyakarta : UII Press, 2014), 130.

⁵Nurhayati dan Fatmasaris Sukesti, *Peningkatan Loyalitas Nasabah Bank Syariah melalui Peningkatan Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah dengan Variabel Religiusitas sebagai Variabel Moderating*, e-journal Universitas Muhammadiyah Semarang (Vol. VII Tahun 2016).

⁶Jenu Widjaja Tandjung, *Marketing Manajemen Pendekatan Pada Nilai-nilai Pelanggan*, (Malang : Bayumedia Publishing, 2004), 108-109.

3. Janji

Pastikan bahwa yang sudah dijanjikan akan dapat ditepati.

4. Pengalaman masa lalu

Seorang pelanggan yang merasa puas setelah menikmati produk tersebut, akan berharap tetap mendapatkan layanan yang memuaskan dalam jangka waktu lama.

Peranan ini dibuktikan oleh partisipasi masyarakat menggunakan lembaga keuangan syariah untuk mengembangkan usahanya. Lembaga keuangan syariah merupakan bagian dari sistem ekonomi syariah, sehingga ketika menjalankan bisnis dan usahanya juga tidak bisa lepas dari syariah. Dalam lembaga keuangan syariah lebih mengutamakan kemaslahatan dan tidak mengandung unsur riba yang diharamkan oleh Islam karena itu dapat menimbulkan kemudharatan bagi manusia. Untuk mencapai tujuan sosial ekonomi masyarakat yang lebih baik bisnis syariah menunjukkan dengan memberikan sumbangan yang positif. Bisnis secara syariah dijalankan untuk mencapai bisnis yang baik dan lepas dari praktik kecurangan.⁷

Saat ini masyarakat sangat membutuhkan keberadaan suatu lembaga yang dapat membantu perekonomian masyarakat, khususnya pengusaha-pengusaha kecil. Pengusaha kecil sering kali mengalami kesulitan dalam memperoleh dana, sehingga ia tidak bisa mengembangkan usahanya. Karena sering mengalami kesulitan dana, sehingga sebagian dari mereka mengambil

⁷Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*, (Yogyakarta : UII Press, 2014),130.

jalan pintas dengan meminjam dana terhadap rentenir. Untuk itu sangatlah penting adanya suatu lembaga yang dapat membantu permasalahan sebagian pengusaha kecil tersebut.⁸

Bank syariah merupakan lembaga keuangan syariah yang pertama kali muncul di Indonesia. Bank Syariah di Indonesia pertama kali didirikan pada tahun 1992 adalah Bank muamalat syariah. Bank Syariah mengalami perkembangan yang sangat pesat sehingga mendorong munculnya lembaga keuangan syariah non bank, yaitu *Baitul Maal wa Tamwil*.⁹

Baitul Maal wat Tamwil merupakan suatu balai usaha mandiri terpadu dimana isinya berintikan *bayt al-mal wa al-tamwil* dengan kegiatan mengembangkan dan meningkatkan usaha-usaha produktif dan investasi untuk kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil dengan antara lain untuk mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi. Keberadaan *Baitul Maal wat Tamwil* memiliki dua fungsi, yaitu sebagai media penyalur pendayagunaan harta dan sebagai investasi. Untuk penyalur pendayagunaan harta seperti infak, sedekah, zakat, dan wakaf, sedangkan yang bergerak di bidang investasi yang bersifat produktif sebagaimana layaknya bank yaitu berfungsi sebagai institusi. Pada fungsi kedua dapat dipahami bahwa selain berfungsi sebagai lembaga keuangan, BMT juga memiliki fungsi sebagai lembaga ekonomi. Sebagai lembaga keuangan BMT memiliki tugas untuk menghimpun dana dari masyarakat yang mempercayakan dananya disimpan di

⁸www.bmtnujatim.com, diakses pada tanggal 21 Januari 2019 pada pukul 14:00.

⁹Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*, (Yogyakarta : UII Press, 2014), 130.

BMT dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang diberikan pinjaman oleh BMT. Salah satu BMT yang terkenal yaitu BMT NU Gapura yang terletak di Kabupaten Sumenep.¹⁰

Kebutuhan masyarakat sebagaimana di kecamatan gapura dan sekitarnya terus mengalami perkembangan seiring dengan berkembangnya budaya. Namun tuntutan untuk pemenuhan kebutuhan yang terus meningkat yang juga semakin banyak serta beranekaragamnya produk yang ada serta ditawarkan tidak lagi berbanding lurus dengan pendapatan masyarakat.

Di Kecamatan Gapura tidak hanya BMT NU tetapi banyak lembaga keuangan lainnya yang juga ingin memiliki nasabah yang loyal. Maka BMT NU harus bisa membuat nasabah puas dan mempertahankan nasabah agar tetap memilih BMT NU. Salah satu cara yang dilakukan BMT NU yaitu dengan mengeluarkan produk kartu Sibijak. Kartu sibijak merupakan kartu member yang dikeluarkan BMT NU. Di lembaga lain tidak ada yang mengeluarkan kartu member, hanya BMT NU. Tujuan BMT NU mengeluarkan kartu sibijak untuk menjaga dan meningkatkan loyalitas nasabah. Dan produk kartu sibijak ini bisa memudahkan nasabah dan bisa membantu nasabah dalam berbagai permasalahan seperti halnya mengecek saldo dan bisa digunakan dalam pembelian.

Dimanapun manusia berada selalu ingin mendapatkan manfaat dan keuntungan. Oleh karena itu, BMT NU Jawa Timur mengeluarkan kartu sibijak dalam rangka bisa diambil manfaatnya oleh masyarakat gapura dan

¹⁰M. Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Bandung : CV Pustaka Setia, 2012), 138.

berkontribusi juga terhadap pengurus nahdatul ulama jawa timur. Selain itu BMT NU juga dapat menjalankan lembaga keuangannya dengan menambah anggota karena dari setiap pembuatan produk kartu sibijak maka anggota dari BMT NU juga bertambah karena sebagai salah satu persyaratan memiliki sibijak harus menjadi anggota BMT NU.

Pemilik kartu sibijak melakukan transaksi jual beli di swalayan NU. Tapi, pihak swalayan NU wajib memeriksa kartu sibijak tersebut, apakah masih berlaku atau sudah non aktif. Jika masih aktif maka kartu Sibijak bisa digunakan dalam berbelanja di swalayan NU. Selain itu, nasabah mendapatkan dua keuntungan bagi hasil yaitu pertama dari bagi hasil saldo tabungan dan kedua dari bagi hasil belanjanya ke swalayan NU karena menggunakan sibijak. Di swalayan NU tidak terdapat diskon kecuali pada even-even tertentu seperti hari raya, dan bulan maulid Nabi. Maka dari itu, dengan adanya kartu sibijak apakah kondisi dan nasabah di BMT NU meningkat atau tetap. Karena sibijak juga mempermudah nasabah untuk berbelanja tanpa membawa uang, cukup dengan membawa kartu sibijak bisa berbelanja sebanyak-banyaknya.

Dari pemaparan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“PENGARUH FASILITAS KARTU SIBIJAK TERHADAP LOYALITAS NASABAH BMT NU GAPURA** (Studi Kasus Desa Gapura Kecamatan Gapura Kabupaten Sumenep)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh fasilitas kartu sibijak terhadap loyalitas nasabah BMT NU Gapura ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yang sesuai dengan rumusan masalah di atas yakni untuk mengetahui pengaruh fasilitas kartu Sibijak terhadap loyalitas nasabah BMT NU Gapura.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk berbagai pihak, antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan sebuah tujuan untuk mengaplikasikan ilmu-ilmu yang telah didapat selama perkuliahan dan penelitian ini juga dilakukan untuk melatih peneliti berfikir secara kritis, sistematis, dan analistik dalam menghadapi permasalahan yang terjadi.

2. Bagi civitas akademika

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat akademisi ekonomi syariah, sehingga bisa dijadikan sebagai rujukan referensi bagi semua kalangan dan terlebih khusus kepada semua akademisi Fakultas Keislaman yang didalamnya ada dua program studi yaitu Ekonomi Syariah dan Hukum Bisnis Syariah.

3. Bagi instansi atau lembaga keuangan

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan untuk BMT NU Gapura agar memberikan kualitas yang terbaik sehingga loyalitas nasabah meningkat terhadap produk yang diberikan kepada masyarakat.

E. Sistematika Pembahasan

Dalam pembahasan dan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Fasilitas Kartu Sibijak Terhadap Loyalitas Nasabah BMT NU Gapura (Studi Kasus Desa Gapura Kecamatan Gapura Kabupaten Sumenep” disusun berdasarkan sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Masalah, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

BAB II : Landasan Teori

Berisi landasan teori yang menjelaskan tentang tinjauan teori yang digunakan sebagai dasar dalam penelitian, kajian teoritik, dan kerangka teoritik.

BAB III : Metodologi Penelitian

Berisi jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel penelitian, pengukuran variabel penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV : Hasil Analisis Penelitian dan Pembahasan

Berisi uraian tentang deskripsi objek penelitian, pembahasan dari analisa data tentang hasil penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan

yang ada dalam BAB Pendahuluan. Dimana secara lebih spesifik dalam bab ini menjelaskan tentang Pengaruh kartu sibijak terhadap loyalitas nasabah BMT NU Gapura.

BAB V : Penutup

Berisi kesimpulan yang merupakan jawaban dari penelitian ini, dan saran-saran atas permasalahan yang ada untuk penelitian selanjutnya serta penutup.