

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara yang masuk dalam kelompok G-20. G-20 merupakan sebutan bagi perkumpulan ekonomi, baik negara maju maupun negara berkembang. Indonesia saat ini sedang berada pada kategori negara berkembang. Tidak mengherankan jika kondisi ekonomi rakyat sebagian besar masih berada di bawah rata-rata negara maju, seperti negara Amerika Serikat misalnya.

Banyak masyarakat Indonesia masih berpenghasilan rendah yang menyebabkan mereka hidup di bawah garis kemiskinan. Dengan kondisi yang sedemikian rumit tersebut maka diperlukan sebuah lembaga yang dapat menggandeng masyarakat Indonesia untuk meningkatkan taraf hidup terutama dalam peningkatan perekonomiannya. Lembaga keuangan mikro merupakan lembaga keuangan yang dikhususkan untuk memberikan jasa pengembangan usaha dan pemberdayaan masyarakat, baik melalui pinjaman atau pembiayaan dalam usaha skala mikro kepada anggota dan masyarakat, pengelolaan simpanan, maupun pemberian jasa konsultasi pengembangan usaha yang tidak semata-mata mencari keuntungan¹.

Lembaga keuangan mikro mempunyai peran signifikan dalam pengembangan ekonomi masyarakat melalui berbagai macam produk

¹IKNB, *Informasi Umum Lembaga Keuangan Mikro*, (<http://ojk.go.id/id/kanal/iknb/Pages/Lembaga-Keuangan-Micro.aspx>, diakses pada 7 September 2019, 2017)

pembiayaan mikro. Mulai dekade akhir abad 20 di Indonesia mulai bermunculan lembaga-lembaga keuangan mikro berbasis syariah yang kini lebih dikenal dengan BMT atau Baitul Maal Wattamwil. Baitul Maal Wattamwil (BMT) adalah lembaga keuangan dengan konsep syariah yang lahir sebagai pilihan yang menggabungkan konsep *maal* dan *tamwil* dalam suatu kegiatan lembaga. *Baitul maal* lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non-profit, seperti; *zakat*, *infaq* dan *shodaqoh*. Sedangkan *baitut tamwil* sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan syariah². Kelahirannya yang semula hanya bermodalkan semangat dan keprihatinan, kini telah melengkapi diri dengan profesionalitas.

Baitul Maal Wattamwil (BMT) yang saat ini semakin berkembang, maka akan semakin besar pula tingkat kompetitif dalam kualitas pengelolaan sistem operasional yang dijalankan oleh tiap-tiap BMT yang telah berdiri di berbagai daerah, di wilayah Indonesia. Hal ini demi meraih simpati dan kepercayaan masyarakat sekitar yang telah menjadi anggota maupun sebagai calon anggota yang merupakan target. Sebab saat ini persaingan memperebutkan pasar sangat ketat, oleh karena itu Baitul Maal Wattamwil (BMT) perlu untuk mengkaji ulang dalam operasionalnya dalam hal strategi pengelolaan sistem dari lembaga tersebut, tidak hanya mengandalkan pada

²Heri Sudarsono, *Bank dan lembaga keuangan syariah deskripsi dan ilustrasi*, (Yogyakarta: EKONISIA, 2003), 96.

produk berkualitas ataupun harga yang bersaing. Tetapi juga harus didukung dengan upaya meraih kepercayaan anggota dengan cara memperbaiki kualitas dalam pelayanan sistem dan standarisasi sistem disuatu lembaga.

Berpijak dari kondisi yang diutarakan tersebut, maka salah satu strategi dalam mencari solusi yang sampai saat ini sedang aktual, yaitu memperdayakan korporasi melalui implementasi *Good Corporate Governance*(GCG)³. *Good Corporate Governance*(GCG) merupakan sistem yang mengatur dan mengendalikan suatu perusahaan yang didalamnya terdapat proses dan struktur yang diterapkan dalam menjalankan perusahaan untuk menciptakan nilai tambah (*value added*) untuk semua *stakeholder*⁴. GCG sebagai *a web of relationship*, tidak hanya perusahaan dengan pemilik atau pemegang saham, akan tetapi perusahaan dengan pihak lain (*stakeholders*) yaitu: karyawan, pelanggan, pemasok, *bondholders* dan lainnya⁵. Dalam penerapannya *good corporate governance* memiliki beberapa prinsip yang harus dilaksanakan oleh suatu perusahaan, yaitu *transparency* (keterbukaan), *accountability*, *responsibility* (tanggung jawab), *independency* dan *fairness* (kewajaran dan kesetaraan)⁶.

Melihat pertumbuhan yang terus meningkat disebabkan oleh kinerja BMT yang semakin naik terutama dalam kinerja keuangannya. Selain itu juga disebabkan karena adanya penerapan *good corporate governance* dengan baik

³Sedarmayanti, *Good Governance & Good Corporate Governance “Kepemerintahan Yang Baik & Tata Kelola Perusahaan Yang Baik”*, cet. Ke-2, (Bandung: CV Mandar Maju, 2012), 51.

⁴Adrian sutedi, *Good Corporate Governance*, (Jakarta: SinarGrafika, 2011), 02.

⁵Hamdani, *Good Corporate Governance: Tinjauan Etika Dalam Praktik Bisnis*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016), 20.

⁶*Ibid.*, Hamdani, 72.

melalui regulasi, pelaksanaan fungsi lembaga internal, pengawasan, struktur permodalan guna melindungi kepentingan *stakeholder* yang lebih besar, semakin percayanya *stakeholder* dalam hal ini adalah anggota koperasi/BMT. Selain kepercayaan, loyalitas anggota juga penting agar sikap anggota tidak akan berpindah menggunakan jasa yang lain, loyalitas merupakan suatu komitmen untuk bertahan secara mendalam untuk melakukan pembelian berulang atau berlangganan kembali pada produk atau jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang⁷, karena loyalitasnya anggota tidak lain adalah salah satu kunci kesuksesan suatu BMT untuk tetap bertahan dalam menjalankan suatu bisnis.

Perkembangan kinerja juga menjadi prioritas BMT Mandiri Ukhuwah Persada kantor cabang Bungah, Gresik. Sebagai salah satu bagian dari perkembangan lembaga keuangan Mikro di Gresik, BMT Mandiri Ukhuwah Persada ini selalu berusaha untuk meningkatkan kinerjanya. Selain berorientasi pada keuntungan, kinerja yang baik juga bisa menciptakan suatu sikap loyal pada anggota BMT. Hal ini dikarenakan banyaknya persaingan lembaga keuangan di sekitar BMT MUDA yang menawarkan berbagai produk yang dapat mengambil hati masyarakat untuk bertransaksi, sehingga para nasabah tidak hanya bertransaksi pada BMT MUDA. Namun BMT MUDA berusaha menanggapi dengan cepat atas persaingan itu dengan hati-hati dalam mempertahankan para nasabahnya untuk tetap memilih dan menggunakan produk-produk yang ada di BMT MUDA dengan cara menerapkan strategi

⁷Putri Wahyuni Anisa, “*Pengertian Loyalitas Anggota Karakteristik Pelanggan yang Loyal*” (<http://text-id.123dok.com/document/wq23eejpz-pengertian-loyalitas-anggota-karakteristik-pelanggan-yang-loyal.html>, diakses pada 15 Mei 2019, 2016).

Good Corporate Governance dan benar-benar fokus dalam menerapkan semua prinsip yang ada di dalam strategi GCG tersebut dengan tujuan mengantisipasi berpindah haluannya para nasabah BMT MUDA ke lembaga keuangan lain dan juga menciptakan ketahanan loyalitas para nasabah BMT MUDA agar kebal terhadap tawaran-tawaran lembaga keuangan lainnya.

Berdasarkan paparan di atas, maka dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah (studi kasus di BMT Mandiri Ukhuwah Persada kantor cabang Bungah, Gresik)”. Judul ini dipilih karena, penelitian yang mengaitkan pengaruh penerapan *Good Corporate Governancedengan* loyalitas nasabah pada lembaga keuangan mikro seperti koperasisyariah teutama BMT masih jarang dilakukan khususnya di wilayah kabupaten Gresik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas mengenai penerapan *good corporate governance* yang meliputi prinsip *transparency, accountability, responsibility, independency, fairness* dan prinsip kekeluargaan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah prinsip *transparency, accountability, responsibility, independency, fairness* dan prinsip kekeluargaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BMT Mandiri Ukhuwah Persada Kantor Cabang Bungah Kab. Gresik ?
2. Apakah Prinsip *transparency, accountability, responsibility, independency, fairness* dan prinsip kekeluargaan secara parsial

berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah di BMT Mandiri Ukhuwah Persada Kantor Cabang Bungah Kab. Gresik ?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama prinsip *transparency*, *accountability*, *responsibility*, *independency*, *fairness* dan prinsip kekeluargaan terhadap loyalitas nasabah di BMT Mandiri Ukhuwah Persada Kantor Cabang Bungah Kab. Gresik.
- b. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial prinsip *transparency*, *accountability*, *responsibility*, *independency*, *fairness* dan prinsip kekeluargaan terhadap loyalitas nasabah di BMT Mandiri Ukhuwah Persada Kantor Cabang Bungah Kab. Gresik.

2. Kegunaan Penelitian

a. Manfaat Praktis

1) Bagi penulis atau peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai aplikasi langsung di masyarakat atas pengetahuan secara teori yang didapat selama di bangku perkuliahan.

2) Bagi lembaga pendidikan

Sebagai suatu hasil karya dan sebuah karya yang dijadikan sebagai bahan wacana dan pustaka bagi mahasiswa atau pihak lain yang memiliki ketertarikan meneliti di bidang yang sama.

b. Secara Teoritis

- 1) Sebagai bahan pembanding secara teori dan fakta atau kenyataan yang terjadi di lapangan.
- 2) Sebagai bahan acuan dibidang penelitian yang sejenis dan pengembangan penelitian selanjutnya.

D. Kajian Pustaka

Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dapat dijadikan acuan dalam melaksanakan penelitian ini, diantara penelitian relevan tersebut adalah:

1. Ika Kartika (2014) pada skripsinya yang berjudul: “ Pengaruh Penerapan *good corporate governance* oleh dewan komisaris, dewan redaksi, komite-komite dan dewan pengawas syariah terhadap kinerja perbankan pada bank umum syariah di Indonesia tahun 2010-2013” menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan yang terdapat pada variable penerapan *good corporate governance* terhadap kinerja perbankan pada bank umum syariah di Indonesia⁸.

Persamaan penelitian sekarang dengan penelitian yang dilakukan oleh Kartika adalah sama-sama meneliti tentang penerapan *good corporate governance*. Sedangkan Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian yang dilakukan oleh Kartika adalah pemilihan variabel y, jika Kartika memilih kinerja perbankan pada bank umum syariah di Indonesia sebagai variabel y, maka penelitian sekarang memilih loyalitas nasabah di BMT sebagai variabel y.

⁸Ika Kartika, “Pengaruh Penerapan *good corporate governance* oleh dewan komisaris, dewan redaksi, komite-komite dan dewan pengawas syariah terhadap kinerja perbankan pada bank umum syariah di Indonesia tahun 2010-2013”, skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014, i.

2. Arshinta Putri Batari (2017) pada skripsinya yang berjudul: “Implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) dalam Pengelolaan Dana Simpanan di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Malang” menunjukkan bahwa pelaksanaan GCG secara konsisten dan terus-menerus akan memberikan manfaat tersendiri bagi BRIS, salah satunya yaitu melindungi kepentingan *stakeholders*, mengarahkan perusahaan menuju keseimbangan kekuatan kewenangan yang diperlukan oleh perusahaan untuk menjamin keberlangsungan usaha (*going concern*) dan pertanggungjawaban kepada *stakeholders*⁹.

Persamaan penelitian sekarang dengan penelitian yang dilakukan oleh Batari adalah sama-sama meneliti tentang penerapan *good corporate governance* sebagai variabel x. Sedangkan Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian yang dilakukan Batari adalah pemilihan variabel y, jika Batari menggunakan pengelolaan dana simpanan di suatu bank sebagai variabel y, maka penelitian sekarang memilih loyalitas nasabah di BMT sebagai variabel y.

⁹ArshintaPutriBatari, “*Implementasi Good Corporate Governance (GCG) Dalam Pengelolaan Dana Simpanan Studi Di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Malang*”, skripsi, UniversitasMaulana Malik Ibrahim Malang, 2017,i.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika Penulisan dan pembahasan skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Di BMT Mandiri Ukhuwah Persada Kantor Cabang Bungah Kab.Gresik)” disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, dan sistematika pembahasan

BAB II LANDASAN TEORI meliputi: paparan teori ahli mengenai *Good Corporate Governance*, loyalitas nasabah serta hubungan antara keduanya.

BAB III METODE PENELITIAN meliputi: Jenis Penelitian, lokasi penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel yang digunakan, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN meliputi: paparan hasil setelah dilakukan penelitian serta analisis kesesuaian dengan teori.

BAB V PENUTUP meliputi: simpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan.