

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan memiliki peran yang sangat penting dalam hal perekonomian disuatu negara. Tanpa adanya lembaga keuangan negara akan mengalami kesulitan dalam mengatur jalan perekonomiannya. Di negara Indonesia sendiri terdapat berbagai macam lembaga keuangan baik lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank.

Lembaga keuangan sendiri terbagi menjadi dua yakni lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah yang pertama kali berdiri di Indonesia adalah bank muamalat pada tahun 1992. Bank muamalat ini menjadi pioner bagi bank syariah lainnya yang telah lebih dulu menerapkan sistem syariah ditengah menjamurnya lembaga keuangan konvensional.¹

Bank-bank konvensional pada krisis moneter yang terjadi di tahun 1998 banyak yang lenyap dan ditutup karena kegagalan pada sistem bunganya. Sementara itu perbankan yang menggunakan sistem syariah tetap mampu bertahan dan berdiri kokoh. Tidak hanya itu, pada akhir tahun 2008 ditengah-tengah krisis global yang melanda dunia, perbankan syariah kembali

¹ Agus Marimin and Abdul Haris Romdhoni, "Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 1, no. 02 (February 10, 2017), accessed February 20, 2020, <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/30>.

membuktikan ketahanannya dalam menghadapi krisis. Lembaga keuangan yang menerapkan sistem syariah tetap bisa stabil dan memberikan keuntungan, kenyamanan serta keamanan bagi para investor, peminjam ataupun para penyimpan dana di lembaga keuangan syariah.²

Keberhasilan sistem syariah ini dapat dilihat dari bank Muamalat yang mampu melewati krisis moneter yang terjadi pada tahun 1998 dengan menunjukkan kemampuan kinerjanya yang semakin meningkat tanpa mendapatkan sedikitpun uluran tangan dari pemerintah. Pada krisis global yang terjadi di tahun 2008 bank Muamalat bahkan mampu memperoleh laba lebih dari Rp.300 miliar.³

Setelah bank Muamalat dapat membuktikan kemampuan dan ketahanannya dalam menghadapi krisis moneter dengan sistem syariahnya kemudian mulailah bermunculan lembaga keuangan yang berbasis syariah yang berkembang di Indonesia.

Perkembangan yang sangat pesat ini membuat banyaknya lembaga keuangan baru bermunculan dan lembaga keuangan yang sudah lama berdiri semakin memperkuat dirinya dengan banyak mendirikan cabang di berbagai daerah yang secara tidak langsung akan memperketat persaingan yang terjadi, sehingga semua lembaga keuangan akan berlomba-lomba untuk mengembangkan inovasi terbaru agar bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya.⁴

² Ibid.

³ Ibid.

⁴ Mutmainnah, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah," *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa* 10, no. 2 (March 27, 2018): 201,

Dalam menghadapi persaingan ini maka lembaga keuangan harus memiliki strategi pemasaran jasa yang diharapkan dapat meningkatkan transaksi perbankan dari masyarakat. Salah satu langgam yang digunakan untuk meningkatkan daya saing adalah memperbaiki kualitas pelayanan bank untuk memuaskan nasabah.⁵ Selain memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya, perusahaan juga harus mengembangkan citra, baik dari perusahaan yang terdiri dari reputasi, nama baik maupun kompetensi utamanya agar dapat membantu nasabah dalam mempengaruhi keputusan pembeliannya.⁶

Bagi suatu perbankan, mempertahankan nasabah menjadi salah satu hal penting karena mendapatkan nasabah baru lebih mahal dibandingkan dengan mempertahankan yang lama.⁷

Sebagai kabupaten yang cukup maju dan memiliki Upah Minimum Regional (UMR) yang tinggi di wilayah Jawa Timur, Kabupaten Gresik merupakan daerah yang potensial bagi dunia perbankan. Banyaknya pendatang dari luar daerah yang ingin berdagang, menjadi karyawan pabrik, Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Harian Tidak Tetap (PHTT) menjadikan pangsa pasar yang potensial, hal ini menjadi dasar beberapa lembaga keuangan yang tumbuh di kabupaten Gresik. Hal ini menjadikan persaingan antar lembaga keuangan semakin ketat. Untuk dapat tetap bertahan lembaga keuangan dituntut

accessed February 18, 2020,
<http://www.trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id/index.php/jasa/article/view/2344>.

⁵ Ibid.

⁶ Ibid., 202.

⁷ Ibid.

untuk profesional dalam melayani nasabahnya. Salah satu lembaga keuangan yang sudah beroperasi di Gresik adalah BMT Mandiri Sejahtera.

Baytul māl wa tamwīl (BMT) merupakan lembaga keuangan mikro yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang bertujuan untuk memberdayakan ekonomi umat, dan memiliki fungsi sosial sebagai institusi yang mengelola dana ziswaf.⁸

BMT Mandiri Sejahtera merupakan lembaga keuangan yang berdiri pada tahun 2005 dan pada tahun 2006 mulai berbadan hukum di wilayah Gresik yang sampai saat ini sudah memiliki 24 kantor cabang yang wilayah kerjanya meliputi Kabupaten Gresik, Lamongan, Bojonegoro dan Kabupaten Tuban.⁹

Kemampuan BMT Mandiri Sejahtera ini yang dapat dengan cepat membuka cabang yang sudah lumayan banyak tentunya menjadi daya tarik tersendiri untuk memperoleh dan memperbanyak nasabahnya. Kemudian untuk meningkatkan loyalitas nasabah maka BMT Mandiri Sejahtera harus terlebih dahulu membuat nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan baik dari fasilitas maupun sikap dari karyawannya. Di BMT Mandiri Sejahtera memiliki cukup banyak karyawan sehingga nasabah akan langsung mendapat pelayan tanpa harus menunggu lama. Selain itu faktor lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah adalah nisbah bagi hasil. Tinggi rendahnya nisbah bagi hasil menjadi salah satu faktor penentu kepuasan nasabah terhadap lembaga yang mana hal ini akan menjadi penentu kemajuan BMT. Tingkat kemajuan BMT ditentukan atas

⁸ M. Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), 318.

⁹ “Company Profile BMT Mandiri Sejahtera,” n.d.

banyaknya nasabah yang mendepositokan uangnya di BMT. Apabila dibandingkan dengan produk tabungan yang lain, produk simpanan berjangka lebih mudah untuk disalurkan pada produk pembiayaan yang lainnya, hal ini dikarenakan produk simpanan berjangka memiliki jangka waktu yang relatif lebih lama dan terukur dengan jumlah uang yang ditabung lebih besar. Sementara itu dari sudut pandang nasabah produk simpanan berjangka ini memerlukan beberapa pertimbangan seperti jangka waktu yang ditentukan, mengingat simpanan berjangka hanya bisa diambil pada waktu yang telah disepakati ketika akad. Lembaga biasanya kesulitan dalam mempertahankan nasabah, karena loyalitas nasabah didasarkan atas kepuasan nasabah itu sendiri. Nasabah yang loyal dapat meningkatkan laba suatu lembaga. Disamping itu apabila pendapatan hasil produk simpanan berjangka tinggi maka nasabah akan cenderung lebih memilih menyimpan dananya di produk simpanan berjangka dari pada digunakan untuk konsumsi. Di BMT Mandiri Sejahtera sendiri besarnya nisbah bagi hasil produk simpanan berjangka yang digunakan adalah 50%:50% . hal ini tentunya juga akan membuat nasabah loyal karena mereka menganggap bahwa nisbah ini adalah nisbah yang adil.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, untuk mengetahui bagaimana pengaruh citra lembaga keuangan, kualitas pelayanan, dan nisbah bagi hasil terhadap loyalitas nasabah maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh citra lembaga keuangan, kualitas pelayanan, dan nisbah bagi hasil terhadap loyalitas nasabah (Studi kasus produk SIMJAKA (Simpanan Berjangka) di BMT Mandiri Sejahtera).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan sebuah permasalahan yaitu:

1. Bagaimana pengaruh citra lembaga keuangan terhadap loyalitas nasabah pada produk SIMJAKA (Simpanan Berjangka) di BMT Mandiri Sejahtera?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada produk SIMJAKA (Simpanan Berjangka) di BMT Mandiri Sejahtera?
3. Bagaimana pengaruh nisbah bagi hasil terhadap loyalitas nasabah pada produk SIMJAKA (Simpanan Berjangka) di BMT Mandiri Sejahtera?
4. Bagaimana pengaruh citra lembaga keuangan, kualitas pelayanan, dan nisbah bagi hasil terhadap loyalitas nasabah pada produk SIMJAKA (Simpanan Berjangka) di BMT Mandiri Sejahtera secara simultan?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan agar dapat menjelaskan bagaimana Pengaruh citra lembaga keuangan, kualitas pelayanan, dan nisbah bagi hasil terhadap loyalitas nasabah pada produk SIMJAKA (Simpanan Berjangka) di BMT Mandiri Sejahtera secara simultan dan parsial.

2. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dilakukannya penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a) Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti dalam hal pengetahuan maupun pemahaman yang

mendalam terkait dengan Pengaruh citra lembaga keuangan, kualitas pelayanan, dan nisbah bagi hasil terhadap loyalitas nasabah pada produk SIMJAKA (Simpanan Berjangka) di BMT Mandiri Sejahtera. Selain itu, diharapkan penelitian ini juga dapat memberikan tambahan wawasan ilmu pengetahuan dan turut mempertajam daya pikir ilmiah dalam bidang ilmu yang digeluti.

b) Bagi kalangan civitas akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kalangan akademisi program studi ekonomi syariah maupun yang lainnya, sehingga karya tulis ini dapat dijadikan sebagai rujukan referensi oleh semua kalangan dalam kegiatan pembelajaran maupun yang lainnya.

D. Kajian Pustaka

Dalam rangka untuk mencapai hasil penulisan skripsi yang maksimal tanpa ada halangan apapun, peneliti akan memaparkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang tentunya berkaitan dengan penelitian ini, diantaranya:

1. Penelitian dari I'in Mazuin Agustina, dengan judul pengaruh citra bank terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank BRI Syariah kantor cabang Madiun. Kesimpulan dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa citra bank berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Perbedaan dengan penelitian saya adalah terletak pada variabel bebasnya pada penelitian tersebut hanya menggunakan satu variabel bebas yakni citra bank sedangkan pada penelitian saya menggunakan tiga variabel bebas yakni variabel citra lembaga keuangan, kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil.

2. Penelitian dari Wulan Pinontoan, yang berjudul pengaruh E-banking, kualitas pelayanan, kualitas komunikasi dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri cabang Manado. Kesimpulan dalam penelitian tersebut adalah variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah. Perbedaan dari penelitian saya adalah terletak pada variabel bebas (X) nya. Variabel bebas (X) di penelitian ini adalah variabel E-banking, kualitas pelayanan, kualitas komunikasi dan kepercayaan. Sedangkan variabel bebas (X) di penelitian saya adalah variabel citra lembaga keuangan, kualitas pelayanan, dan nisbah bagi hasil.
3. Penelitian dari Devi Apriliani dan Noer Sasongko, yang berjudul pengaruh bagi hasil (*profit sharing*) terhadap jumlah dana dan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia cabang Surakarta. Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah variabel bagi hasil (*profit sharing*) tidak berpengaruh terhadap jumlah dana deposito mudarabah, sedangkan variabel bagi hasil (*profit sharing*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Perbedaan dengan penelitian saya terletak pada variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), variabel bebas di penelitian ini hanya ada satu yakni variabel bagi hasil, dan variabel terikatnya ada dua yakni loyalitas nasabah dan jumlah dana deposito mudarabah. sedangkan di penelitian saya variabel bebas (X) nya adalah citra lembaga keuangan, kualitas pelayanan, dan nisbah bagi hasil, dan pada variabel terikatnya (Y) ada satu variabel yakni loyalitas nasabah.

E. Sistematika Pembahasan

Adapun sistem penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi lima bab, dengan tujuan agar mendapat hasil penelitian yang optimal. Sehingga dalam pembahasannya harus dilakukan secara sistematis dan runtut, lima bab tersebut diantaranya:

BAB I : PENDAHULUAN Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teoritik, dan sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI Pada bab dua peneliti menjelaskan teori-teori yang dipakai peneliti untuk menjawab permasalahan yang diteliti yaitu teori tentang citra perusahaan, kualitas pelayanan, nisbah bagi hasil serta teori tentang loyalitas nasabah.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN Dalam bab tiga ini peneliti membahas mengenai metodologi penelitian yang digunakan dalam meneliti pengaruh citra lembaga keuangan, kualitas pelayanan, dan nisbah bagi hasil produk SIMJAKA (Simpanan Berjangka) terhadap loyalitas nasabah di BMT Mandiri Sejahtera.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Pada bab empat membahas tentang hasil penelitian pengaruh citra lembaga keuangan, kualitas pelayanan, dan nisbah bagi hasil produk SIMJAKA (Simpanan Berjangka) terhadap loyalitas nasabah di BMT Mandiri Sejahtera.

BAB V : PENUTUP Pada bab lima ini berisi kesimpulan dari pembahasan dan saran-saran yang perlu disampaikan.