

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan masyarakat akan pembiayaan sekarang ini semakin tinggi, seiring dengan semakin banyak bermunculan perbankan syariah di Indonesia, tentunya telah memberikan alternatif baru bagi para konsumen pengguna jasa perbankan khususnya konsumen muslim untuk menggunakan produk-produk perbankan dengan metode non bunga atau sistem bagi hasil.

Munculnya perbankan syariah dilatar belakangi oleh keinginan umat Islam untuk menghindari kegiatan muamalahnya dari sistem riba. Untuk memperoleh kesejahteraan lahir batin melalui kegiatan bermuamalah yang sesuai dengan perintah agamanya dan sebagai alternatif lain dalam menikmati jasa-jasa perbankan yang dirasakannya lebih sesuai dan berlandaskan pada hukum Islam.

Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia pada saat ini telah mengalami perkembangan pesat. Pemerintah mengeluarkan UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Syariah. Perbankan Syariah adalah salah satu lembaga keuangan yang dalam pengoperasiannya menggunakan sistem bagi hasil (*profit sharing*). Salah satu fungsi perbankan syariah sebagai lembaga keuangan adalah menghimpun dana dan menyalurkan dana masyarakat.¹

Semenjak itu masyarakat menjadi tahu apa itu bank syariah, yang diawali

¹ Ervin Kumala Aziz, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BSM Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri KC. XXX Kota Malang", *Iqtishodia Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 02 No. 02, 2017, hlm. 65

dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI). BMI merupakan pelopor berdirinya perbankan yang menggunakan prinsip syariah di Indonesia. Banyak berdirinya perbankan syariah di Indonesia pada saat ini, tidak dipungkiri juga karena kebanyakan masyarakat Indonesia yang mayoritas adalah muslim. Oleh karena itu, potensi pasar perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat dan signifikan. Hal tersebut mendorong sejumlah kelompok masyarakat mendirikan sebuah lembaga keuangan alternatif yang berbasis mikro, walaupun mikro lembaga keuangan ini mampu menghidupkan kembali sendi-sendi ekonomi keuangan perseorangan maupun kelompok. Lembaga Keuangan Mikro selanjutnya disingkat LKM merupakan lembaga keuangan yang khusus didirikan untuk memberikan jasa pengembangan usaha dan pemberdayaan masyarakat, baik melalui pinjaman maupun pembiayaan dalam usaha skala mikro kepada anggota dan masyarakat, pengelola simpanan, maupun pemberian jasa konsultasi pengembangan usaha yang tidak semata-mata mencari keuntungan.

Kegiatan pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok bank atau lembaga keuangan nonbank yang harus terus menerus dilaksanakan guna mempertahankan dan mengembangkan usaha bank tersebut. Oleh karena itu sangat diperlukan manajemen yang baik untuk menangani kegiatan pembiayaan pada suatu bank. Secara umum landasan hukum pembiayaan akad penghimpunan dan penyaluran dana tertuang dalam PBI No.7/46/PBI/2005 tentang akad penghimpunan dan penyaluran dana sebagaimana telah diubah dalam PBI No.9/19/PBI/2007. Ini artinya

pembiayaan merupakan bagian dari penyaluran dana. Peran dunia perbankan dewasa ini cukup penting, karena sektor perbankan merupakan jantung perekonomian suatu negara, sebagai lembaga keuangan perbankan yang kegiatan usahanya atau kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali serta memberikan jasa-jasa bank lainnya kepada masyarakat yang membutuhkan terutama fasilitas pembiayaan. Salah satu produk pembiayaan adalah *Murabahah*. *Murabahah* adalah akad pembiayaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai keuntungan yang disepakati. Akad *Murabahah* adalah akad pembiayaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai keuntungan yang disepakati. *Murabahah* berasal dari kata *ribhu* (keuntungan) karena dalam transaksi jual beli bank menyebut jumlah keuntungannya (*margin*). Bank bertindak sebagai penjual, sementara nasabah sebagai pembeli. *Ba'i Al-Murabahah* adalah jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati antara pihak bank dan nasabah, dalam akad *Murabahah* penjual menyebutkan harga pembelian barang kepada pembeli kemudian penjual mensyaratkan atas laba dalam jumlah tertentu. Pada perjanjian *Murabahah* bank membiayai pembelian barang yang di butuhkan oleh nasabahnya dengan membeli barang itu dari pemasok kemudian menjualnya kepada nasabah dengan harga yang

ditambahkan dengan keuntungan atau di *mark up*. Penjualan barang kepada nasabah di lakukan atas dasar *cost plus profit*.²

Secara *harfiah/ lughowi baitul mal* berarti rumah dana dan *baitut tamwil* berarti rumah usaha.³ Sehingga dapat ditarik kesimpulan *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT) merupakan lembaga ekonomi keuangan yang dioperasikan dengan sistem yang sesuai syariat Islam. BMT juga merupakan sebuah institusi yang menjalankan dua kegiatan secara terpadu yakni sebagai *baitul Mal* melakukan kegiatan sosial atau bisa disebut *mentasyarufkan* dana sosial. Sebagai *baitul tamwil* merupakan lembaga bisnis yang bermotif laba.

BMT bergerak dalam bidang peningkatan ekonomi masyarakat kecil, melalui berbagai kegiatan menghimpun berbagai jenis simpanan atau tabungan dari nasabah yang biasa disebut anggota dan selanjutnya dikembangkan melalui pembiayaan, investasi atau penyertaan modal usaha bagi anggota lain yang membutuhkan.⁴ Sedangkan *baitul maal* sebagai Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang melakukan kegiatan sosial yakni mendorong, menggerakkan dan menghimpun zakat, infaq, shodaqoh dari para nasabahnya yang kemudian disalurkan melalui kegiatan sosial membantu masyarakat yang kurang mampu. Dan pada dataran hukum Indonesia badan hukum yang paling bisa digunakan untuk BMT adalah koperasi.”BMT berasaskan Pancasila dan UUD 1945 serta berlandaskan prinsip syari’ah

² Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta:Ekonosia,2004), hlm. 62

³ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT), (Yogyakarta: UII Press, 2004), hlm. 126.

⁴ *Ibid.*, hlm. 129.

Islam, keimanan, keterpaduan (kaffah), kekeluargaan/ koperasi, kebersamaan, kemandirian, dan profesionalisme”.

Dengan demikian dengan adanya BMT menjadi organisasi legal sebagai lembaga keuangan syari’ah, BMT harus berpegang teguh pada prinsip-prinsip syari’ah. Keimanan juga menjadi landasan atas keyakinan untuk tumbuh dan berkembang, keterpaduan mengisyaratkan adanya harapan untuk mencapai sukses dunia dan akhirat juga keselarasan antara sisi sosial dan bisnis. Kekeluargaan dan kebersamaan berarti upaya untuk mencapai kesuksesan tersebut diraih secara bersama. Berarti BMT tidak dapat hidup hanya dengan bergantung pada uluran tangan pemerintah, tetapi harus berkembang dari meningkatnya partisipasi anggota dan masyarakat, untuk itulah pola pengelolaannya harus profesional.

Lembaga Baitul Maal (rumah dana), merupakan lembaga bisnis dan sosial yang pertama dibangun oleh Nabi.⁵ Lembaga ini berfungsi sebagai tempat penyimpanan. Para ahli ekonomi Islam dan sarjana ekonomi Islam sendiri memiliki sedikit perbedaan dalam menafsirkan baitul mal ini. Sebagian berpendapat bahwa baitul mal itu semacam bank sentral, seperti yang ada saat ini. Tentunya dengan berbagai kesederhanaannya karena keterbatasan yang ada. Sebagian lagi berpendapat, bahwa baitul mal semacam menteri keuangan atau bendahara negara. BMT adalah lembaga keuangan mikro yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Syariah.⁶ Karena merupakan lembaga keuangan, BMT juga menghimpun dan menyalurkan

⁵ Ridwan, *Manajemen Baitul...*, hlm. 56.

⁶ Makhalul Ilmi, *Teori dan Praktek Lembaga Keuangan Mikro*, (Yogyakarta: UII Press, 2001), hlm. 17.

dana dari masyarakat. Lembaga ini secara tidak langsung bersentuhan dengan masyarakat tingkat ekonomi menengah kebawah. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa lembaga keuangan bank maupun non bank yang bersifat formal, yang beroperasi di pedesaan, umumnya tidak dapat menjangkau lapisan masyarakat golongan ekonomi menengah kebawah. Ketidakmampuan tersebut terutama dari sisi penangungan resiko, biaya operasional, dan dalam indentifikasi usaha pemantauan penggunaan kredit yang layak usaha. Ketidakmampuan lembaga ini menjadi penyebab kekosongan pada segmen pasar keuangan di wilayah pedesaan. Akibatnya 70% sampai dengan 90% kekosongan ini diisi oleh lembaga keuangan non formal yang ikut beroperasi, seperti rentenir (bank plecit dalam bahasa jawa) dengan menggunakan suku bunga yang sangat tinggi. Sehingga kehadiran BMT merupakan angin segar bagi masyarakat.⁷ Begitu juga dengan BMT Muamalah Kutoanyar dan BMT Harapan Umat Tulungagung sebagai lembaga keuangan yang ada di Tulungagung menawarkan produk yang bermacam-macam kepada masyarakat, baik itu produk simpanan maupun pembiayaan.

BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung pada awalnya adalah suatu lembaga ekonomi keuangan mikro syariah yang orientasinya pada *profit oriented* dan *non profit* yang didirikan oleh beberapa alumni IAIN Tulungagung pada rapat pembentukan koperasi yang diselenggarakan pada tanggal 15 Juli 1998 yaitu oleh Bapak Nyadien, Bapak Ahmad Thohir, Bapak M. Agus Salim dan juga pihak-pihak lainnya seperti Bapak Muh. Isa Anshori

⁷ Muhammad, *Teknik Perhitungan*, (Yogyakarta : UII Press, 2001), hlm. 5.

dan Lyssa Sutiningsih, yang kemudian disahkan oleh Kepala Kantor Departemen Koperasi Pengusaha Kecil dan Menengah Kabupaten Tulungagung No.02/II/KDK.13/18/VIII/1998 pada tanggal 28 Agustus 1998, dengan nama koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* “Muamalah” (KBMT Muamalah) yang sebelumnya beralamat di Jl. HR Fatah Kios No. 33 Tulungagung yang kemudian sekarang bernama Kopsyah BMT Muamalah yang beralamatkan di Jl. Mayjen Sungkono IV/06 Tulungagung. Dipaparkan oleh salah satu pengurus di Kopsyah BMT Muamalah Bpk. Hasan Sultoni bahwa sebenarnya dulu Kopsyah BMT Muamalah menjadi satu dengan BMT Pahlawan pusat pada tahun 1998 yang beralamatkan di Jl. HR Fatah Kios No. 33 atau depan pasar Ngemplak Tulungagung. Kemudian Kopsyah BMT Muamalah mulai berdiri sendiri dan mencari tempat baru. Koperasi Syariah BMT Muamalah sebagai lembaga ekonomi Keuangan Mikro di Tulungagung yang beralamatkan di Jl. Mayjend Sungkono XI/02 Kutoanyar Tulungagung, telp. (0355) 321726. Telah beroperasi sejak tahun 1997 dan mendapatkan pengesahan dari Menteri Pengusaha Kecil dan Menengah RI dengan Badan Hukum No: 2/BH/KDK/13/18/VIII/1998.⁸

Sejak didirikannya kantor BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung, jumlah nasabahnya terus meningkat hingga saat ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa publik telah mengenal nama sekaligus citra dari BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung baik melalui iklan, informasi dari mulut ke mulut, maupun pengalaman dari seseorang yang telah menjadi nasabah.

⁸ Data sejarah *BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung*

Selain itu juga letak BMT Muamalah dan ini tidak jauh dari pemukiman warga Tulungagung sehingga banyak masyarakat yang menggunakan jasa BMT Muamalah tersebut.

BMT Harapan Umat merupakan lembaga keuangan syariah yang berada di Tulungagung . BMT ini telah berdiri kurang lebih dua puluh tahun lamanya. Letak dari BMT ini sangatlah strategis karena berada di tengah kota dan mudah untuk dijangkau, berada di JL.Letdgen Suprpto. BMT Harapan Umat Tulungagung didirikan dikarenakan krisis ekonomi moneter yang berkepanjangan dan belum ada solusinya saat itu. Hampir 85% penduduk Indonesia muslim, tetapi ironisnya perekonomian negeri ini dipegang dan dikendalikan oleh non muslim. Bahwa saat itu telah terjadi ketidakadilan dalam sektor moneter. Sebagian besar rakyat negeri ini menyimpan uangnya di Bank konvensional, namun bank sangat enggan mengucurkan dananya untuk pengembangan suatu usaha mereka dengan alasan tidak kredibel, memakan banyak biaya dan sebagainya sehingga mereka banyak yang berhubungan dengan rentenir. Sebagian besar kaum muslimin negeri ini belum sadar dengan kewajiban mengeluarkan zakat, infaq dan shodaqoh untuk membantu kaum dhuafa dan untuk kegiatan sosial lainnya. BMT Harapan Umat dirintis pada tahun 1996 dan mulai operasional sepenuhnya pada 25 Januari 2002.⁹

Kegiatan pembiayaan merupakan salah satu produk yang ada pada kopsyah BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat

⁹ Data sejarah *BMT Harapan Umat Tulungagung*

Tulungagung. Pembiayaan BMT adalah pemberian modal atau menyediakan barang yang dibutuhkan untuk keperluan usaha para pengusaha kecil agar usaha mereka semakin berkembang. Jadi yang dibiayai BMT adalah usahanya bukan orangnya. Oleh sebab itu dalam setiap pembiayaan berarti telah terjadi akad kerjasama (*syirkah*) antara BMT (sebagai pemilik modal) untuk bersama-sama mengembangkan usahanya. Sebagai lembaga keuangan syariah tentu saja BMT memakai sistem yang sesuai syariah islam, dalam kerjasama inilah akan diperoleh bagian pendapatan. Salah satu jenis pembiayaan yang dilakukan BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung yaitu pembiayaan *Murabahah*. Berikut adalah Jumlah anggota secara keseluruhan dan jumlah anggota pembiayaan *Murabahah* di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung:

Tabel 1.1
Jumlah anggota pembiayaan secara keseluruhan di BMT Muamalah
Kutoanyar Tulungagung
Periode 2016-2018

Pembiayaan	Jumlah Anggota		
	2016	2017	2018
Murabahah	273	296	315
Mudharabah	152	169	183
Qardhul Hasan	196	210	227
Musyarakah	221	236	248
Ba'I Bitsaman Ajil	208	220	253

Sumber: Data BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung

Dari tabel 1.1 diatas, alasan penulis mengambil objek penelitian di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung adalah karena bertambahnya jumlah anggota atau nasabah pembiayaan dari tahun ke tahun. Bisa dilihat pada pembiayaan murabahah pada tahun 2016 jumlah anggotanya 273, pada

tahun 2017 jumlah anggotanya 296, dan pada tahun 2018 jumlah anggotanya 315. Pada pembiayaan mudharabah tahun 2016 jumlah anggotanya 152, pada tahun 2017 jumlah anggotanya 169, dan tahun 2018 jumlah anggotanya 183. Pada pembiayaan qardhul hasan pada tahun 2016 jumlah anggotanya 196, pada tahun 2017 jumlah anggotanya 210, dan pada tahun 2018 jumlah anggotanya 227. Pada pembiayaan musyarakah tahun 2016 jumlah anggotanya 221, pada tahun 2017 jumlah anggotanya 236, dan pada tahun 2018 jumlah anggotanya 248. Lalu pada pembiayaan ba'I bitsaman ajil pada tahun 2016 jumlah anggotanya 208, pada tahun 2017 jumlah anggotanya 220, dan pada tahun 2018 jumlah anggotanya 253.

Tabel 1.2
Jumlah anggota pembiayaan *Murabahah* BMT Muamalah Kutoanyar
Tulungagung
Periode 2016-2018

Tahun	Jumlah Anggota
2016	273
2017	296
2018	315

Sumber: Data BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung

Dari tabel 1.2 diatas, alasan penulis mengambil objek penelitian di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung adalah bertambahnya jumlah anggota atau nasabah pembiayaan *murabahah* dari tahun ke tahun. Pada tahun 2016 jumlah anggotanya 273, pada tahun 2017 jumlah anggotanya 296 pada tahun 2018 jumlah anggotanya 315.

Tabel 1.3
Jumlah anggota pembiayaan secara keseluruhan di BMT Harapan Umat
Tulungagung
Periode 2016-2018

Pembiayaan	Jumlah Anggota		
	2016	2017	2018
Murabahah	1439	1774	1957
Mudharabah	748	763	781
Qardul Hasan	343	356	365
Musyarakah	525	536	557

Sumber: Data BMT Harapan Umat Tulungagung

Dari tabel 1.3 diatas, alasan penulis mengambil objek penelitian di BMT Harapan Umat Tulungagung adalah karena bertambahnya jumlah anggota atau nasabah pembiayaan dari tahun ke tahun. Bisa dilihat pada pembiayaan murabahah pada tahun 2016 jumlah anggotanya 1439, pada tahun 2017 jumlah anggotanya 1774, dan pada tahun 2018 jumlah anggotanya 1957. Pada pembiayaan mudharabah tahun 2016 jumlah anggotanya 748, pada tahun 2017 jumlah anggotanya 763, dan tahun 2018 jumlah anggotanya 781. Pada pembiayaan qardhul hasan pada tahun 2016 jumlah anggotanya 343, pada tahun 2017 jumlah anggotanya 356, dan pada tahun 2018 jumlah anggotanya 365. Pada pembiayaan musyarakah tahun 2016 jumlah anggotanya 525, pada tahun 2017 jumlah anggotanya 536, dan pada tahun 2018 jumlah anggotanya 557.

Tabel 1.4
Jumlah anggota pembiayaan *Murabahah* BMT Harapan Umat
Tulungagung
Periode 2016-2018

Tahun	Jumlah Anggota
2016	1439
2017	1774
2018	1957

Sumber: Data BMT Harapan Umat Tulungagung

Dari tabel 1.4 diatas, alasan penulis mengambil objek penelitian di BMT Harapan Umat Tulungagung adalah bertambahnya jumlah anggota atau nasabah pembiayaan *murabahah* dari tahun ke tahun. Pada tahun 2016 jumlah anggotanya 1439, pada tahun 2017 jumlah anggotanya 1774 pada tahun 2018 jumlah anggotanya 1957.

Dilihat dari tabel pembiayaan *murabahah* nya, BMT Harapan Umat Tulungagung lebih unggul dibandingkan dengan BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung. Tapi disini penulis hanya meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas anggota pembiayaan *murabahah* di dua lembaga, bukan untuk membandingkan jumlah nasabah maupun besarnya pembiayaannya.

Pembiayaan *Murabahah* yang di berikan kepada para anggota tidak akan lepas dari resiko terjadinya pembiayaan bermasalah seperti penunggakan bahkan kemacetan pembayaran angsuran. Dapat dilihat dari perkembangan pembiayaan di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung bahwa kedua lembaga tersebut mengalami

kemacetan yang meningkat pada tahun 2018. Meningkatnya pembiayaan macet tersebut dikarenakan oleh ketidaklancaran anggota dalam melakukan pembayaran angsuran, yang akhirnya menyebabkan tunggakan. Salah satu produk yang diunggulkan oleh BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat adalah produk pembiayaan produktif dimana sebagian besar bermata pencaharian pedagang. Dalam melakukan penyaluran pembiayaan, pihak BMT akan melakukan analisis untuk menentukan layak atau tidaknya sebuah usaha untuk menerima suatu permintaan pembiayaan. BMT menerapkan prinsip 5c dalam menganalisis pembiayaan. Menurut Kasmir ada beberapa prinsip penilaian kredit yang sering dilakukan yaitu prinsip 5c.¹⁰ yaitu *character, capacity, capital, collateral, dan condition*. Seiring meningkatnya nominal penyaluran pembiayaan maka resiko pembiayaan tersebut juga akan meningkat. Terlebih ketika UMKM, sektor usaha yang biasa berhubungan dengan BMT, seringkali mengalami pasang surut sehingga secara langsung atau tidak langsung akan mempengaruhi kelancaran pengembalian pembiayaan itu sendiri.

Di balik terus meningkatnya jumlah nasabah pembiayaan di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung, terdapat juga nasabah yang tidak loyal, walaupun sebagian diantara mereka menilai bahwa BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung itu cukup bagus dan mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Ada beberapa alasan yang mengharuskan mereka

¹⁰ Kasmir, *Dasar-dasar perbankan*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,2007), hlm.101

mengundurkan diri dari daftar nama nasabah BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung, walaupun tidak menutup kemungkinan ada nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Diantara nasabah yang tidak loyal tapi merasa puas dengan pelayanan di BMT tersebut antara lain karena pindah kerja atau pindah tempat tinggal sehingga mereka terpaksa menutup rekeningnya.

Di sisi lain faktor pertama dalam kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi nasabah terhadap loyalitas adalah fasilitas (keberwujudan). Faktor ini sangat mendukung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, faktor sarana dan prasarana seperti kenyamanan ruangan, peralatan yang tersedia untuk membantu nasabah senang melakukan transaksi di bank, dengan fasilitas yang memadai dan peralatan yang mencukupi, maka nasabah akan merasa puas untuk menabung di bank tersebut. Faktor yang kedua adalah keandalan (*reliability*), merupakan kemampuan dari karyawan BMT untuk dapat melaksanakan kualitas pelayanan yang semestinya. Sedangkan faktor yang ketiga adalah kepastian (*assurance*), merupakan pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuannya untuk memberikan kesan dapat dipercaya dan penuh keyakinan.

Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan juga dirasakan oleh nasabah BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung. Menurutnya, pelayanan disana bagus dan sesuai dengan yang diharapkan, sehingga meskipun termasuk nasabah baru di Kantor BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung,

nasabah tersebut merasa senang dan terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan. Kenyataannya pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah, di samping akan mampu mempertahankan nasabah yang ada untuk terus mengkonsumsi atau membeli produk yang kita tawarkan, serta akan mampu pula untuk menarik calon nasabah baru untuk mencobanya. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* perusahaan sehingga citra perusahaan di mata nasabah terus meningkat. Setiap lembaga atau perusahaan tentunya menginginkan hal terbaik untuk memuaskan para nasabahnya. Berbagai upaya yang harus dilakukan BMT khususnya untuk tetap bertahan dalam menghadapi persaingan yang cukup ketat dengan lembaga-lembaga keuangan syari'ah yang lainnya. Karena sekarang nasabah semakin cerdas, kritis dan mempunyai banyak pilihan untuk memilih menghimpun dananya.

Menurut Jones dan Sanserp dalam teorinya sebagaimana yang dikutip oleh Hurriyati yang mempelajari persiapan penerapan berbagai kesempatan perdagangan di era globalisasi berkeyakinan bahwa “di era perdagangan bebas tidak terproteksi sama sekali, maka yang menjadi tumpuan perusahaan untuk tetap mampu bertahan hidup adalah nasabah-nasabah yang loyal”.¹¹ Loyalitas nasabah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Selain itu ada kualitas jasa, citra perusahaan, persepsi harga, dan *relationship marketing*.

¹¹ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 62

Kondisi yang selalu berubah mengakibatkan sebuah lembaga mengalami kesulitan di dalam membentuk dan menciptakan para nasabah yang loyal. Dengan kondisi BMT yang mempunyai produk yang relatif sedikit dan tetap, strategi pemasaran yang masih bersifat lokal, serta dipromosikan yang masih kurang gencar serta persaingan yang cukup ketat menyebabkan BMT kurang dikenal oleh masyarakat secara umum. Hal ini menjadi fenomena yang sangat menarik untuk mengetahui tingkat pelayanan dan kepasan nasabah dan pada akhirnya akan berdampak pada kelayaitasan dari nasabahnya.

Dalam bisnis hal apapun tidak bisa melepaskan diri dari kualitas pelayanan. Apalagi dalam bisnis jasa, sistem pelayanan menjadi hal yang sangat penting sebagai pemberian mutu tertinggi kepada konsumen (nasabah). Konsumen akan merasa puas jika sistem pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah. Sebaliknya nasabah akan merasa kecewa jika sistem pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (nasabah). Ini akan menimbulkan loyalitas nasabah menurun, dan pelanggan dapat beralih ke BMT atau lembaga keuangan lainnya.

Kepuasan nasabah menjadi faktor penting untuk mengukur keberhasilan suatu perusahaan. Untuk membuat perusahaan lebih unggul dari para pesaingnya adalah memberikan sistem pelayanan yang berkualitas dan memenuhi tingkat kepuasan konsumen.

Menurut Kasmir, mengemukakan bahwa pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada anggota atau nasabah, tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan dan melayani mereka berupa tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan akan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.¹²

Terdapat banyak penelitian yang telah dilakukan berkenaan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Namun kebanyakan dari penelitian yang ada hanya membahas tentang salah satu variabel saja, sehingga berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin menguji apakah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah memberikan dampak terhadap loyalitas anggota pembiayaan di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung. Karena dirasa dari waktu ke waktu masyarakat yang mengambil untuk menggunakan pembiayaan ini terus mengalami peningkatan. Sedangkan untuk tempat penelitian, penulis memilih BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung karena koperasi ini mampu bertahan dan tetap eksis dari tahun ke tahun meskipun banyaknya persaingan dari bank-bank lainnya. Oleh karena itu peneliti ingin mengangkat hal tersebut dalam suatu skripsi penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan *Murabahah* di Baitul Maal Wa Tamwil

¹² Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Rajawali Press, 2005), hlm.15.

Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan Baitul Maal Wa Tamwil Harapan Umat Tulungagung”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka identifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang selama ini menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan loyalitas anggota. Untuk itu pada kualitas pelayanan perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan guna meningkatkan loyalitas anggota.
2. Kepuasan nasabah merupakan strategi yang ingin dicapai lembaga keuangan pada saat ini karena dirasa sangat efektif guna meningkatkan loyalitas anggota.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengamati dan mengembangkan lebih lanjut mengenai variabel-variabel dalam kaitannya terhadap loyalitas anggota pembiayaan.

Adapun hal-hal yang ingin di ketahui:

1. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas anggota pembiayaan *murabahah* di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung?

2. Apakah kepuasan nasabah mempengaruhi loyalitas anggota pembiayaan *murabahah* BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas anggota pembiayaan *murabahah* di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan diadakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pembiayaan *murabahah* di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas anggota pembiayaan *murabahah* di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara bersama-sama terhadap loyalitas anggota pembiayaan *murabahah* di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan agar hasil penelitian nantinya dapat memberikan atau menambah pengetahuan kepada pihak-pihak yang bersangkutan serta sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan dibidang perbankan khususnya perbankan syariah tentang hal-hal yang berhubungan dengan sistem pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas anggota pembiayaan *murabahah* di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.

2. Kegunaan Praktis

a) Bagi Lembaga Keuangan (BMT)

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan tambahan dalam mengambil keputusan mengenai kebijakan analisis pinjaman yang bertujuan untuk memaksimalkan nilai keuntungan BMT.

b) Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk pengembangan keilmuan khususnya dibidang perbankan syariah, sebagai bahan referensi, serta sebagai kontribusi untuk perbendaharaan perpustakaan IAIN Tulungagung.

c) Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang lembaga keuangan syariah dan sebagai sumber informasi

bagi peneliti yang akan datang, serta dapat memberikan kontribusi keilmuan kepada semua aktivitas akademis dalam bidang perbankan syariah.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Dengan berbagai batasan maka dalam penelitian ini penulis membatasi ruang lingkup dan pembahasan agar tidak menyimpang dari pokok pembahasan. Tujuan dari penelitian ini adalah membahas masalah yang ada didalam rumusan masalah dan supaya tidak keluar jalur dari pembahasan ini, maka dibutuhkan ruang lingkup dalam penelitian. Ruang lingkup penelitian kami lakukan sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan dalam ruang lingkup pembiayaan yang diberikan oleh BMT, sistem pelayanan dan kepuasan nasabah di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.
2. Hasil penelitian hanya untuk mengetahui sejauh mana loyalitas anggota pembiayaan *murabahah* pada BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari penafsiran yang berbeda dan mewujudkan kesatuan pandangan dan kesamaan pemikiran, perlu kiranya ditegaskan istilah-istilah yang berhubungan dengan penelitian ini, yaitu:

1. Definisi Konseptual

A. Pengaruh

Kata pengaruh yakni daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak kepercayaan dan perbuatan seseorang. Pengaruh dalam istilah penelitian di sebut dengan akibat asosiatif yakni suatu penelitian yang mencari pertautan nilai antara satu variabel dengan variabel yang lain.¹³

B. Kualitas Pelayanan

Granroos dan Parasuraman dalam Vera menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan penilaian nasabah dimana perbandingan antara harapan dengan realisasi di masing-masing dimensi layanan. Cronin dan Taylor menyatakan bahwa dalam kasus apapun, kualitas layanan dan kinerja pelayanan dapat dianggap sebagai metode yang valid.¹⁴

C. Kepuasan Nasabah

Kepuasan Nasabah adalah kesenangan yang kata dasarnya puas yang berarti merasa lega, kenyang dan sebagainya karena terpenuhi hasratnya atau merasa cukup.¹⁵ Kepuasan merupakan rasa senang yang dirasakan oleh nasabah terhadap sistem pelayanan ataupun fasilitas yang diberikan oleh lembaga keuangan.

¹³ Sugiono, *Penelitian Administrasi*, (Bandung:Alfabeta,2001) hlm.7.

¹⁴ Ubaidillah, et.al., "Pengaruh Relationship Marketing dan Kualitas layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah". *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol. 4 No. 1, Januari 2017, hlm. 101.

¹⁵ Peter Salim dan Yenny Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer Edisi I*, (Jakarta: MEP), hlm. 1198.

D. Loyalitas

Loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan, kepatuhan atau ketaatan. Menurut Fajar Rahadi, loyalitas merupakan sikap positif seseorang terhadap suatu produk untuk menggunakannya secara terusmenerus, secara runtut yang diikuti dengan produk lain.¹⁶

E. Anggota

Anggota koperasi adalah pemilik dan sekaligus pengguna jasa koperasi. Sesuai pasal 17 ayat (1) UURI No.25/1992 dinyatakan bahwa anggota koperasi adalah pemilik sekaligus pengguna jasa koperasi. Koperasi juga dapat memberikan pelayanan kepada bukan anggota sesuai dengan kegiatan usahanya, dengan maksud untuk menarik yang bukan anggota menjadi anggota koperasi.¹⁷

F. Pembiayaan

Pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok bank, yaitu memberikan fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan *deficit unit*.¹⁸

G. *Murabahah*

Transaksi yang disebut dengan *murabahah* adalah akad jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati.¹⁹

¹⁶ Fajar Rahadi, *Tingkat Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Yogyakarta*, (Yogyakarta : STIS, 2004), hlm. 16.

¹⁷ Muhamad Firdaus, *Perkoperasian: Sejarah, Teori dan Praktik*, (Jakarta:Ghalia Indonesia, 2002), hlm. 55

¹⁸ Antonio, *Bank Syariah dar Teori ke Praktik*, (Jakarta : Gema Insani Press, 2001), hlm. 160.

2. Definisi Operasional

Berdasarkan penegasan konseptual di atas, maka secara operasional yang di maksud dari “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan *Murabahah* di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung” adalah daya yang timbul dari kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Faktor lain yang mempengaruhi loyalitas anggota pembiayaan *murabahah* adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan hal penting untuk meyakinkan nasabah memilih sebuah lembaga keuangan yang dapat memberikan kepuasan layanan yang diharapkan nasabah. Banyak lembaga keuangan yang menyadari bahwa dengan melakukan kepuasan nasabah yang maksimal dan konsisten, maka mereka akan memperoleh nasabah yang setia. Nasabah akan tetap loyal (setia) pada sebuah lembaga keuangan jika nilai yang diterima relatif lebih baik dari harapan yang akan diterima dari lembaga keuangan pesaing. Sehingga faktor kepuasan nasabah dapat mempengaruhi loyalitas anggota pembiayaan *murabahah*.

H. Sistematika Pembahasan

Didalam penulisan penelitian ini, terdiri dari enam bab. Masing-masing bab memiliki sub bab yang akan memberikan penjelasan secara

¹⁹ *Ibid.*, hlm. 115

terperinci, sistematis, dan berkesinambungan supaya dapat dipahami dengan baik. Berikut merupakan sistematika pembahasan dalam skripsi ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai alasan pemilihan judul atau Latar Belakang Penelitian, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Batasan Penelitian, Penegasan Istilah dan Sistematika Pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang membahas variabel penelitian yaitu Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas, Pembiayaan, dan *Murabahah*, Penelitian Terdahulu, Kerangka Konseptual, dan Hipotesis Penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang Pendekatan dan Jenis Penelitian, Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian, Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran, Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Serta Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang deskripsi data yaitu gambaran umum BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT

Harapan Umat Tulungagung Serta Temuan dari Penelitian, dan Pengujian Hipotesis.

BAB V PEMBAHASAN HASIL

Pada bab ini akan membahas mengenai pengaruh variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan *Murabahah* di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini merupakan penutup dari penulisan penelitian yang berisi kesimpulan dari seluruh pembahasan yang telah diuraikan pada sub bab-sub bab sebelumnya dan saran-saran yang dapat diberikan.