

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi seperti saat ini lembaga keuangan syariah di Indonesia telah berkembang pesat. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah Bank Umum Syariah (BUS) Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang telah mencapai ribuan kantor unit layanan. Dengan keberadaan bank syariah yang di Indonesia yang semakin memberikan prospek yang bagus terhadap investasi dalam negeri ini, maka hal ini mendorong munculnya lembaga-lembaga keuangan syariah yang sejenis, yakni Baitul Maal Wa Tamwil di Indonesia.

Lembaga keuangan dihadirkan sebagai salah satu solusi dari adanya suatu masalah dalam kegiatan perekonomian masyarakat, begitupun dengan lembaga keuangan syariah yang juga sejalan dengan tujuan tersebut. Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) merupakan dua lembaga keuangan syariah mikro yang tergabung menjadi satu, yaitu Baitul Maal dan Baitul Tamwil. Baitul maal mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana non-profit, seperti dana ZIS (zakat, infaq, shadaqah) dan dana qordhul hasan. Baitul tamwil sebagai kegiatan melakukan penghimpunan dana dan menyalurkan dana komersil. Tujuan didirikannya BMT adalah untuk meningkatkan kualitas usaha ekonomi untuk

kesejahteraan anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya. Dengan menjadi anggota BMT, masyarakat dapat meningkatkan taraf hidup melalui peningkatan usahanya. Salah satu kegiatan yang paling menonjol dari BMT adalah menyalurkan dana (*financing*) atau yang biasa disebut pembiayaan.²

Keberadaan BMT di daerah-daerah khususnya Tulungagung, hendaknya mampu memberikan kontribusi terhadap perekonomian Tulungagung. KSPPS Baitul Izza Sejahtera merupakan salah satu BMT yang berkembang di wilayah Kabupaten Tulungagung untuk memberdayakan usaha mikro dan kecil dalam rangka mengangkat derajat dan memberdayakan ekonomi masyarakat dengan berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Lembaga ini sudah berdiri sejak tahun 2012. Produk pembiayaan murabahah merupakan produk yang paling sering digunakan oleh anggota KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung yang hendak melakukan pembiayaan. Dengan alasan kriteria pembiayaan murabahah yang terbilang mudah dalam implementasinya dan resiko yang ringan untuk diperhitungkan. Sehingga dijadikan produk unggulan BMT karena merupakan produk pembiayaan yang sering digunakan anggota BMT dan menjadi salah satu penyumbang besar terhadap pendapatan BMT. Pembiayaan murabahah yaitu pembiayaan dengan akad jual beli barang yang diketahui harga perolehan ditambah keuntungan (margin)

² Nurul Huda dan Mohammad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis dan Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 363

dengan pembayaran setelah jatuh tempo. Pengembalian dilakukan sesuai dengan harga dasar barang yang disepakati bersama.³

Di samping KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung, peneliti bermaksud meneliti salah satu lembaga keuangan syariah yang juga menerapkan pembiayaan murabahah yaitu BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. Kebutuhan akan modal untuk usaha membuat pembiayaan ini diminati oleh masyarakat di sekitar BMT ini, sehingga banyak yang tertarik untuk mengajukan pembiayaan murabahah. Pada umumnya anggota BMT Istiqomah Tulungagung juga lebih memilih pembiayaan murabahah daripada pembiayaan lainnya, karena karakternya yang profitable, penerapan yang mudah dan sesuai dengan kemampuan anggota.

Berikut jumlah anggota pembiayaan murabahah pada KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung.⁴ Pada tahun 2016 jumlah pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung sebesar 245 anggota dan pada tahun 2017 sebesar 197 anggota, sedangkan pada tahun 2018 sebesar 231 anggota.

Berdasarkan data di atas menunjukkan jumlah anggota yang mengajukan pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung mengalami naik turun, di tahun 2016 sejumlah 245 dan tahun 2018 sejumlah 197 mengalami penurunan jumlah nasabah pembiayaan murabahah sejumlah 48 anggota dan ditahun 2018 mengalami

³ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), hlm. 109-110.

⁴ KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung, *Data KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung* (Data tidak dipublikasikan)

peningkatan anggota sebanyak 34 anggota sehingga, anggota pembiayaan murabahah berjumlah 231 anggota.

Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas anggota di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung belum terjaga dengan baik karena terjadi penurunan dari jumlah anggota pembiayaan murabahah tersebut. Oleh karena itu, loyalitas anggota sangat diperlukan dan penting bagi pertumbuhan BMT. Sehingga kualitas pelayanan, kepercayaan anggota, citra lembaga dan tingkat margin sangat berpengaruh terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah.

Berikut jumlah anggota pembiayaan murabahah pada BMT Istiqomah Tulungagung. Pada tahun 2016 jumlah anggota pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Tulungagung sebesar 1175 anggota dan pada tahun 2017 sebesar 1026 anggota sedangkan pada tahun 2018 sebesar 1093 anggota.

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa jumlah anggota pembiayaan di BMT Istiqomah Karangrejo dari tahun 2016 hingga tahun 2018 mengalami penurunan jumlah anggota pembiayaan murabahah sebanyak 149 anggota. Dari keterangan di atas menunjukkan bahwa adanya peningkatan dan penurunan jumlah anggota pembiayaan dipengaruhi oleh loyalitas anggota pembiayaan dengan beberapa faktor diantaranya kualitas pelayanan, kepercayaan anggota, citra lembaga dan tingkat margin. Oleh karena itu, terciptanya anggota yang loyal sangat diperlukan dan penting bagi pertumbuhan BMT.

Loyalitas anggota merupakan asset penting dalam suatu lembaga keuangan syariah, karena dengan adanya sikap loyalitas anggota akan berdampak terhadap kinerja lembaga keuangan syariah dan dapat mempertahankan kelangsungan hidup suatu lembaga. Pada umumnya mempertahankan anggota lama lebih baik dari pada mencari anggota baru. Karena dalam hal ini mencari anggota baru akan memerlukan biaya yang tidak sedikit. Loyalitas anggota merupakan ukuran kedekatan anggota dengan lembaga keuangan syariah. Jika lembaga keuangan tidak dapat memberikan kepuasan kepada nasabahnya, maka nasabah akan *exit* menjadi nasabah dalam lembaga keuangan tersebut.

Bagi lembaga keuangan yang bersifat mikro seperti KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung, untuk mempertahankan anggota yang ada dapat menggunakan strategi kualitas pelayanan atau dengan meningkatkan kualitas pelayanan dalam lembaga tersebut. Karena dalam hal ini kualitas pelayanan berperan aktif untuk menciptakan kepuasan bagi para anggotanya. Apabila anggota tersebut merasa puas akan hal tersebut maka mereka akan menggunakan ulang jasa atau produk tersebut serta merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan produk dan jasa ditempat yang sama.

Kualitas pelayanan yaitu cara untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan dalam mengimbangi harapan nasabah. Pada dasarnya nasabah atau anggota memerlukan prosedur yang jelas tanpa berbelit belit di dalam pengajuan pembiayaan murabahah. Kualitas

pelayanan merupakan faktor utama yang akan menjadi keunggulan daya saing di dunia perbankan saat ini.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung cukup baik dan perlu ditingkatkan lagi agar tidak ada anggota yang berpindah tempat dan menggunakan produk dari lembaga keuangan lainnya. Dengan berusaha semaksimal mungkin untuk membantu nasabah dalam menyelesaikan *problem* yang dihadapi, kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan. Sama halnya dengan BMT Istiqomah Tulungagung pelayanan yang diberikan cukup memuaskan terbukti dengan meningkatnya jumlah anggota pembiayaan murabahah. Kualitas pelayanan juga diukur dari indikator sikap pegawai BMT Istiqomah Tulungagung yaitu kehandalan, daya tanggap, dan perhatian pegawai BMT Istiqomah Tulungagung sehingga semaksimal mungkin untuk melayani nasabah dengan baik dan cekatan.

Menurut Ulul Fitriani dalam penelitiannya tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah BMT Sahara Tulungagung menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Hal ini disebabkan karena nasabah merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan meliputi kecepatan, ketetapan, pengetahuan dan kemampuan yang sesuai

dengan yang diharapkan nasabah. Sehingga akan lebih menguntungkan lembaga dalam mempertahankan anggota dan menciptakan loyalitas.⁵

Selain itu, menciptakan loyalitas dapat dinilai dari kepercayaan anggota itu sendiri, Kepercayaan dapat diartikan sebagai harapan suatu pihak bahwa hubungan dengan mitra akan berjalan dengan baik dan bermanfaat terhadap kedua belah pihak. Loyalitas anggota akan berwujud jika anggota itu sendiri benar-benar mempercayai suatu lembaga. Kepercayaan dibangun berdasarkan kejujuran dari pihak lembaga keuangan syariah, karena dengan kejujuran nasabah akan memberikan rasa kepercayaannya kepada lembaga keuangan tersebut. Kepercayaan dalam hal ini meliputi kejujuran dalam pemberian informasi, kejujuran dalam pengelolaan dana dan lain sebagainya. Sebaliknya apabila suatu lembaga keuangan memberikan informasi yang tidak sepenuhnya maka suatu anggota atau nasabah akan berprasangka negatif terhadap lembaga keuangan tersebut.

Kepercayaan akan menjadi salah satu alternatif dalam membangun hubungan lembaga keuangan syariah dengan anggotanya yang nantinya akan menentukan loyalitas anggota tersebut terhadap lembaga keuangan. Karena dalam hal ini kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas anggota.

Dalam hal ini KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung mampu menciptakan rasa percaya terhadap

⁵ Uul Fitriana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah BMT Sahara Tulungagung*, Skripsi, (IAIN TULUNGAGUNG, 2017)

para anggotanya dalam hal pemberian informasi mengenai prosedur-prosedur sebelum melakukan pembiayaan, mampu meyakinkan anggotanya dalam hal pengelolaan dana yang mereka simpan dan lain sebagainya.

Menurut Bidah sariyati dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah BNI syariah Surakarta dengan komitmen sebagai variabel intervening menunjukkan bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas. Hal ini dikarenakan suatu lembaga keuangan konsisten dalam memberikan layanan kepada nasabah baik dalam bentuk produk maupun jasa sehingga nasabah menjadi loyal. Apabila kepercayaan suatu lembaga keuangan meningkat maka akan meningkat punya loyalitas nasabah.⁶

Dalam hal ini citra lembaga pun juga memengaruhi loyalitas anggota. Untuk mendapatkan citra lembaga yang baik dari anggota khususnya lembaga keuangan syariah harus membentuk komunikasi yang baik kepada para anggotanya dan juga keterbukaan kepada anggota hal tersebut sangatlah berpengaruh dalam membentuk citra yang positif.

Sebagai suatu lembaga keuangan mikro yang ingin diakui dan diminati oleh anggota masyarakat, lembaga keuangan harus menyadari bahwa betapa pentingnya citra lembaga yang harus dibentuk dan harus dibangun agar kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah dapat meningkat dan dapat saling menguntungkan antara

⁶ Bidah Sariyati, *Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah Surakarta dengan Komitmen sebagai Variabel Intervening*, Skripsi (IAIN SALATIGA:2017)

satu dengan yang lain. Citra lembaga yang baik dapat berfungsi untuk mempertahankan dan meningkatkan rasa kepercayaan anggotanya, maka suatu lembaga keuangan syariah perlu menjaga citra positif di mata masyarakat.

Citra lembaga dapat diukur melalui pendapat anggota, kesan ataupun respon seseorang dengan tujuan untuk mengetahui secara pasti apa yang ada dalam pikiran mereka mengenai suatu objek, bagaimana mereka memahaminya dan apa yang mereka sukai atau yang tidak mereka sukai dari objek tersebut. Untuk menciptakan citra perusahaan yang baik dapat dilakukan dengan membantu anggota melihat keistimewaan produk dengan cara yang baik, memberikan pelayanan prima dan mengembangkan hubungan yang dapat membuat anggota merasa dihargai dan diistimewakan.

Citra lembaga yang dimiliki oleh KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung BMT Istiqomah Tulungagung sudah cukup baik dimana anggota dalam lembaga tersebut terus meningkat disetiap tahunnya. Dalam hal ini citra lembaga yang diperoleh oleh KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung dilakukan dengan cara memberikan pelayanan prima kepada seluruh anggotanya, mengembangkan hubungan yang dapat membuat anggota merasa dihargai dan diistimewakan dan membantu anggota atau calon anggota untuk melihat keistimewaan produk yang mereka miliki dengan cara yang baik.

Menurut Dewi humairo dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas anggota dalam memilih pembiayaan musyarakah pada BTM surya dana Tulungagung menunjukkan bahwa citra perusahaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota.

KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung juga menyadari bahwa persaingan bisnis di era milenial saat ini sangat ketat. Salah satu bentuk persaingan yang dilakukan salah satunya yaitu dengan pemberian margin. Margin dapat diartikan sebagai persentase keuntungan pada akad jual beli. Untuk menumbuhkan minat anggota dalam mengambil pembiayaan tinggi lembaga keuangan syariah dapat memberikan tingkat margin yang lebih rendah. Margin didapatkan dari pihak BMT setelah terjadi akad atau kesepakatan antara pihak BMT dengan anggotanya. Besarnya margin biasanya dipatok atau ditentukan oleh lembaga keuangan syariah itu sendiri dengan memperhatikan kualitas-kualitas dari barang tersebut namun tidak menyimpang pada prinsip-prinsip syariah. Penentuan margin merupakan aspek penting dalam menciptakan loyalitas anggota mengingat margin sangat menentukan laku atau tidaknya suatu produk yang ditawarkan.⁷

Dilihat dari kondisi yang ada, di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung mematok berapa margin yang diberikan kepada anggota, dan menjelaskan darimana tingkat margin itu bisa didapatkan. Sama halnya

⁷ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta:Kencana, 2011), hlm. 138

BMT Istiqomah Tulungagung tingkat margin ditentukan berdasarkan jumlah pembiayaan dan jangka waktu pembayaran dengan melihat kondisi ekonomi dan pasar

Menurut Puspita Sari dalam penelitiannya tentang pengaruh margin, kualitas produk dan promosi terhadap minat anggota pada pembiayaan murabahah di BMT Sinar Amanah Boyolangu dan BMT Harapan Umat Tulungagung menunjukkan bahwa tingkat margin memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat anggota pembiayaan murabahah. Hal ini disebabkan jika pemberian margin yang diberikan murah maka akan menarik minat nasabah untuk mengajukan pembiayaan murabahah.⁸

Berdasarkan dari pemaparan di atas, adapun alasan dipilihnya judul penelitian ini secara objektif dan subjektif adalah sebagai berikut:

1. Secara Objektif

Salah satu tugas utama dari BMT adalah melakukan kegiatan pembiayaan. Produk pembiayaan yang paling banyak diminati oleh kalangan masyarakat adalah pembiayaan murabahah. Pembiayaan murabahah ini menjadi salah satu penyumbang besar terhadap pendapatan BMT. Oleh karena itu loyalitas anggota pembiayaan murabahah harus ditingkatkan. Murabahah adalah jual beli barang dengan keuntungan yang disepakati kedua belah pihak. Untuk dapat bersaing antara lembaga keuangan dapat dilakukan dengan cara

⁸ Puspita Sari, *Pengaruh Margin, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Minat anggota Pada Pembiayaan Murabahah di BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung*, Skripsi (IAIN Tulungagung, 2018).

mempertahankan loyalitas anggota. Selain itu untuk meningkatkan dan mempertahankan loyalitas anggota dengan cara memaksimalkan kualitas pelayanan. Dengan memberikan pelayanan secara maksimal akan menimbulkan kepuasan bagi para anggota sehingga akan menjadi loyal. Adapun faktor lain yang mempengaruhi loyalitas yaitu kepercayaan anggota. apabila kepercayaan anggota yang diciptakan oleh lembaga keuangan syariah itu baik dan anggota percaya akan lembaga keuangan tersebut dalam hal pengelolaan dananya dan memberikan pelayanan yang konsisten maka anggota tersebut akan menjadi loyal dan tidak mudah untuk berpindah tempat. Selain kepercayaan anggota citra lembaga dan tingkat margin juga ikut mempengaruhi loyalitas. Apabila suatu lembaga keuangan sudah mempunyai citra yang baik di mata masyarakat dan di mata anggotanya maka anggota tersebut akan menjadi loyal dan akan berfikir dua kali untuk berpindah tempat. Dan apabila tingkat margin yang diberikan kepada anggota tidak memberatkan anggota yang akan melakukan pembiayaan dan sesuai dengan kondisi ekonomi anggota tersebut maka anggota tersebut akan akan menjadi loyal dan suatu saat akan kembali melakukan pembiayaan di lembaga tersebut. Karena tingkat margin itu merupakan aspek penentu laku tidaknya suatu produk yang ditawarkan.

Sedangkan alasan pemilihan tempat penelitian di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung yaitu tempat yang strategis untuk dijangkau, dan produk yang paling

banyak dimati adalah pembiayaan murabahah. Dengan itu memudahkan saya untuk melakukan penelitian di temoat tersebut.

2. Secara Subjektif

- a. Penelitian ini sesuai dan berkaitan dengan progam studi yang penulis ambil yaitu perbankan syariah.
- b. Penelitian ini didukung oleh literatur yang memadai baik yang tersedia di perpustakaan atau dari sumber lainnya seperti jurnal, artikel, dan dara yang dibutuhkan penelitian.

Dengan demikian penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Anggota, Citra Lembaga dan Tingkat Margin Terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung.

B. Identifikasi Masalah

Bersadarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi penilaian dari anggota terhadap BMT, sehingga dalam hal ini kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT perlu ditingkatkan hingga nasabah merasa puas dan kebutuhannya terpenuhi.
2. Kepercayaan anggota terhadap loyalitas. Kepercayaan anggota sangat berpengaruh terhadap loyalitas ketika anggota sudah percaya akan suatu produk dan pelayanan yang kita berikan maka anggota akan

berfikir dua kali untuk berpindah ke lembaga lain. Maka sebuah lembaga harus bisa menciptakan kepercayaan kepada para konsumennya.

3. Citra Lembaga. Ketika sebuah lembaga mempunyai citra yang baik dimata anggotanya maka hal tersebut akan mempengaruhi loyalitas kepada anggotanya.
4. Tingkat margin terhadap loyalitas. Penentuan margin merupakan aspek penting dalam menciptakan loyalitas, karena harga dapat menentukan laku atau tidaknya produk yang ditawarkan
5. Loyalitas anggota merupakan hal penting yang harus di jaga oleh lembaga keuangan karena merupakan asset yang paling penting.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung?
2. Apakah kepercayaan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung?
3. Apakah citra lembaga berpengaruh terhadap loyalitas anggota di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung?

4. Apakah tingkat margin berpengaruh terhadap loyalitas anggota di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung?
5. Apakah kualitas pelayanan, kepercayaan anggota, citra lembaga dan tingkat margin bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas anggota di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka diketahui tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.
2. Mengetahui dan menguji pengaruh kepercayaan anggota terhadap loyalitas anggota KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.
3. Mengetahui dan menguji pengaruh citra lembaga terhadap loyalitas anggota KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung
4. Mengetahui dan menguji pengaruh tingkat margin terhadap loyalitas anggota KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

5. Mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan anggota, citra lembaga dan tingkat margin secara bersama-sama terhadap loyalitas anggota KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam memperkaya wawasan tentang pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan anggota, citra lembaga dan tingkat margin terhadap loyalitas anggota di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

2. Manfaat praktis

a. Bagi lembaga

Sebagai informasi untuk mengetahui atau menambah informasi mengenai apa saja yang bisa meningkatkan loyalitas anggota sehingga dapat mempertahankan anggota lama serta mendapatkan anggota baru. Serta untuk meningkatkan kinerja lembaga keuangan syariah dalam memperoleh loyalitas nasabahnya dan juga, dapat dijadikan tolak ukur pihak lembaga keuangan dalam rangka memperbaiki kinerja layanannya.

b. Bagi akademik (IAIN TULUNGAGUNG)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih hasil pengamatan dan sebagai bahan ajar referensi tentang pengaruh

kualitas pelayanan, kepercayaan anggota, citra lembaga dan tingkat margin terhadap loyalitas anggota.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Penulis menghararapkan penelitian ini bisa menjadi salah satu bahan referensi tambahan bagi penelitian dengan tema yang sama khususnya tentang pengaruh pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan anggota, citra lembaga dan tingkat margin terhadap loyalitas anggota.

d. Bagi Anggota (nasabah)

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan informasi bagi para anggota (nasabah) mengenai keunggulan-keunggulan yang ditawarkan oleh KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan

Agar penelitian nanti terfokus pada pokok permasalahan yang dibahas dan tidak menyimpang dari sasarannya maka perlu adanya pembatasan ruang lingkup. Peneliti menarik kesimpulan batasan ruang lingkup yang perlu dikaji yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan anggota, citra lembaga dan tingkat margin sebagai variabel bebas atau independen (X), serta loyalitas sebagai variabel terikat atau dependen (Y). Peneliti mengambil sampel penelitian di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari penafsiran yang berbeda dan mewujudkan kesatuan pandangan dan kesamaan pemikiran maka diperlukan penegasan istilah-istilah yang berhubungan dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

- a. Pengaruh adalah daya yang timbul dari suatu yang ikut membentuk kepercayaan, atau perbuatan seseorang.
- b. Kualitas pelayanan adalah merupakan segala bentuk penilaian nasabah atas keunggulan dari suatu produk atau layanan jasa yang diberikan perusahaan sehingga terpenuhinya harapan dan keinginan nasabah.⁹
- c. Kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen mengenai objek, atribut dan manfaatnya.
- d. Citra lembaga adalah suatu persepsi orang atau masyarakat mengenai perusahaan atau produknya.
- e. Margin dapat diartikan sebagai persentase keuntungan atau laba.
- f. Loyalitas adalah tindakan konsumen untuk membeli produk yang sama, ditempat yang sama secara berulang-ulang dan tidak mudah berpengaruh untuk menggunakan produk dari pesaing.¹⁰
- g. Pembiayaan murabahah yaitu pembiayaan jual beli suatu barang dimana pembeli mengetahui harga pokok pembelian ditambah

⁹ Philip Kloter, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta:Salemba Empat, 2002), hlm. 7

¹⁰ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, (Bandung:Alfabeta, 2016), hlm. 277-278

keuntungan dengan pembayaran kembali dilakukan setelah jatuh tempo.¹¹

2. Definisi Operasional

Dari definisi secara konseptual yang sudah di paparkan di atas, maka secara operasionalnya kajian dalam judul ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan anggota, citra lembaga dan tingkat margin terhadap loyalitas anggota di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung.

H. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi penelitian dapat digambarkan melalui sistematika penulisannya yaitu :

BAB I PENDAHULUAN : Pada bab ini merupakan pengantar dan gambaran umum mengenai latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterlibatan penelitian, penegasan istilah.

BAB II LANDASAN TEORI : Berisi uraian mengenai semua variabel tentang variabel kualitas pelayanan, kepercayaan anggota, citra Lembaga, tingkat margin, loyalitas anggota, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN : Membahas mengenai cara atau tahapan untuk melakukan penelitian yaitu, waktu dan lokasi penelitian,

¹¹ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), hlm. 109-110.

pendekatan yang digunakan, metode penelitian, operasional variabel penelitian, populasi dan sampel, jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian dan teknik analisa data.

BAB IV HASIL PENELITIAN : pada bab ini menguraikan hasil-hasil analisis data terhadap variabel-variabel yang diteliti dan pengujian hipotesis.

BAB V PEMBAHASAN : Pada bab ini berisi pembahasan mengenai data penelitian dan hasil analisis data. Dan berisi tentang hasil penelitian lapangan sesuai dengan pembahasan di penelitian.

BAB VI PENUTUP : Dalam bab ini menguraikan rangkuman permasalahan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan. Kemudian menarik kesimpulan yang merupakan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah serta mengemukakan saran atau gagasan atas dasar penelitian tersebut.