

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pertumbuhan serta perkembangan perbankan syariah di Indonesia yang cukup pesat menjadikan lembaga keuangan syariah sebagai salah satu solusi dalam membantu pertumbuhan perekonomian masyarakat Indonesia. Salah satu wujud dari pesatnya perkembangan ekonomi syariah adalah dengan berkembangnya lembaga keuangan yang berdasarkan prinsip syariah. Sedangkan tingginya jumlah penduduk di Indonesia yang beragama Islam merupakan peluang yang sangat besar bagi lembaga keuangan syariah dalam memperoleh nasabah.<sup>1</sup> Dengan pertumbuhan yang baik dari perbankan syariah, maka pemerintah mengeluarkan UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Selain lembaga keuangan bank berdasarkan prinsip syariah yang banyak bermunculan di Indonesia, banyak pula beberapa lembaga keuangan non-bank dengan prinsip syariah di Indonesia, seperti Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS), Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS), Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) dan lainnya.

Skema produk perbankan syariah ada dua kategori kegiatan ekonomi, yaitu produksi dan distribusi. Kategori pertama difasilitasi melalui skema *profit sharing (mudharabah)* dan *partnership (musyarakah)*, sedangkan kegiatan

---

<sup>1</sup> Yulika, Arie Indra, *Pengaruh Sistem Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah di Kota Cirebon*, Volume 2, Nomor 1, 2014, hal. 38

distribusi manfaat hasil-hasil produk dilakukan melalui skema jual-beli (*murabahah*) dan sewa menyewa (*ijarah*).<sup>2</sup>

Kegiatan lembaga keuangan dan bank syariah dapat dikategorikan sebagai *investment banking* dan *merchant or commercial banking*. Artinya, bank syariah dapat melakukan aktivitas ekonomi yang berkaitan dengan investasi (sektor riil) dan moneter. Pembiayaan di sektor riil dapat dilakukan dengan aktivitas pendanaan berbasis bagi hasil maupun margin keuntungan untuk produk jual-beli, sedangkan untuk moneter, bank syariah melakukan aktivitas tabungan atau deposito dengan mekanisme bagi hasil.

Lembaga keuangan syariah yang masih berkembang sampai saat ini seperti BMT (*Baitul Maal Wattamwil*) atau KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah). BMT ialah lembaga keuangan mikro yang memiliki peran penting bagi pertumbuhan ekonomi masyarakat lapisan menengah kebawah. Peran BMT dalam mengembangkan usaha mikro menengah kebawah merupakan kontribusi yang sangat berarti bagi pembangunan nasional. Tidak hanya untuk pencapaian laba semata, akan tetapi juga bermotif sosial yang memiliki prinsip syariah yaitu mu'amalah antar sesama manusia. Sedangkan KSPPS sebelumnya disebut Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) terlahir dari *Baitul Maal Wattamwil* (BMT).

*Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) dan KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah) merupakan model lembaga keuangan syariah yang paling sederhana yang saat ini banyak muncul di Indonesia, bahkan hingga ribuan BMT bergerak dikalangan masyarakat ekonomi bawah yang berupaya

---

<sup>2</sup> Amir, Machmud dan Rukmana, "*Bank Syariah Teori, Kebijakan dan Studi Empiris di Indonesia*", Erlangga, Jakarta, 2010, hal.7

mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam rangka meningkatkan ekonomi bagi pengusaha kecil yang berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah yang salah satunya disalurkan melalui pembiayaan-pembiayaan.

Tulungagung merupakan salah satu kabupaten yang memiliki banyak lembaga keuangan syariah, misalnya BMT Istiqomah dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera. BMT Istiqomah berdiri lebih lama dibandingkan KSPPS Baitul Izza Sejahtera. Sistem bagi hasil yang digunakan BMT Istiqomah dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera dari beberapa produk yakni penyaluran dana dan penghimpunan dana. Produk penyaluran dana yang disediakan kedua lembaga tersebut misalnya *murabahah* dan produk penghimpunan dana misalnya simpanan berjangka.

Produk pembiayaan *murabahah* merupakan salah satu produk pembiayaan berdasarkan prinsip jual beli yang ditawarkan BMT Istiqomah dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera dalam memenuhi kebutuhan nasabah baik dalam pembiayaan investasi produktif maupun pembiayaan konsumtif. Pembiayaan *murabahah* menjadi produk pembiayaan unggulan BMT dan KSPPS karena merupakan produk pembiayaan yang paling sering digunakan atau dipilih oleh para nasabah BMT dan KSPPS serta menjadi penyumbang besar terhadap pendapatan lembaga.

*Murabahah* dalam lembaga keuangan syariah didefinisikan sebagai jasa pembiayaan dengan mengambil bentuk transaksi jual beli barang antar lembaga keuangan dengan nasabah dengan cara pembayaran angsuran dan jatuh tempo. Dalam perjanjian *murabahah*, pihak lembaga membiayai pembelian barang atau aset yang dibutuhkan oleh nasabahnya dengan membeli barang itu dari pemasok

barang dan kemudian menjualnya kepada nasabah tersebut dengan menambahkan suatu *mark-up* atau *margin* keuntungan.<sup>3</sup> Dalam penentuan atau penetapan tingkat margin di akad *murabahah* merupakan aspek yang sangatlah penting, karena mengingat *margin* akan mempengaruhi terhadap harga produk yang sangat menentukan terhadap laku atau tidaknya suatu produk yang ditawarkan.<sup>4</sup> Pembiayaan dengan prinsip *murabahah* memiliki manfaat diantaranya yaitu adanya keuntungan yang muncul dari selisih harga beli dan harga jual kepada nasabah, bentuk pembiayaan yang seerhana sehingga memudahkan administrasi di bank syariah. Disamping kemudahan-kemudahan tersebut pembiayaan dengan akad *murabahah* juga memiliki beberapa risiko. Risiko yang mungkin timbul dari pembiayaan *murabahah* yaitu: kelalaian nasabah yang sengaja tidak membayar angsura, fluktuasi harga barang komparatif, adanya kemungkinan penolakan terhadap barang yang dikirim oleh bank terhadap nasabah, sehingga perlu dilindungi dengan asuransi.<sup>5</sup>

Dalam melancarkan produk-produk yang ditawarkan, kepercayaan merupakan suatu hal yang penting bagi sebuah komitmen atau janji, dan komitmen hanya dapat direalisasikan jika suatu saat berarti. Kepercayaan akan didapatkan ketika penyedia layanan jasa tersebut dapat dipercaya dan memiliki integritas yang tinggi. Kepercayaan pada BMT Istiqomah dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera perlu ditingkatkan kembali agar loyalitas nasabah senantiasa terjaga. Selain kepercayaan, faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas

---

<sup>3</sup> Adiwarman Karim, *Bank Islam Analisa Fiqh Keuangan Edisi Kelima*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hal.279

<sup>4</sup> Suherman Rosyidi, *Pengantar Teori Ekonomi (Pendekatan kepada Teori Mikro dan Makro)*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hal.294

<sup>5</sup> Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Teras, 2014), hal.226-227

nasabah yaitu bagaimana lembaga tersebut menangani nasabah-nasabah yang memiliki keluhan atau komplain. Penanganan komplain nasabah pada bank ataupun lembaga keuangan merupakan salah satu hal penting pada perkembangan lembaga, karena apabila nasabah merasa tidak mendapatkan pelayanan yang baik ketika menyampaikan keluhan maka nasabah akan dengan mudahnya untuk berpindah pada lembaga keuangan syariah yang lainnya yang dianggap bisa memberikan layanan terhadap komplain dengan baik. Ketika seorang nasabah menyampaikan keluhannya maka nasabah memberi kesempatan pada pihak lembaga untuk memperbaikinya. Sedangkan bagi usaha mikro, lokasi yang strategis seringkali lebih mempengaruhi pendapatan daripada mempengaruhi biaya. Pemilihan lokasi usaha mikro lebih memilih lokasi yang dekat dengan konsumen untuk mempertimbangkan adanya akses jalan, tempat parkir, dan lokasi usaha yang nyaman. Maksud lokasi disini yaitu bagaimana nasabah dapat menjangkau BMT Istiqomah atau KSPPS Baitul Izza Sejahtera dengan mudah, baik itu menggunakan transportasi umum maupun pribadi. Lokasi yang dapat dilihat atau ditemukan dengan mudah akan membuat nasabah merasa nyaman dan puas.

Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.<sup>6</sup> Loyalitas anggota atau nasabah merupakan hal penting yang perlu diperhatikan. Hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah lembaga untuk menarik

---

<sup>6</sup> Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 128-129.

dan mempertahankan para nasabah. Loyalitas yang dimaksud disini yaitu kesetiaan para nasabah untuk tetap menggunakan produk-produk yang ditawarkan di BMT Istiqomah dan KSPPS Baitu Izza Sejahtera. Nasabah akan mendapatkan kepuasan murni dengan produk yang telah ditawarkan sehingga memiliki rasa antusias untuk menawarkan produk tersebut kepada siapapun yang mereka kenal. Nasabah yang merasa puas akan mengulangi dan terus menerus kembali pada lembaga untuk melakukan mitra kerja.

**Tabel 1.1**  
**Data Nasabah Pembiayaan *Murabahah* di BMT Istiqomah Tulungagung Tahun 2016-2018**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah Pembiayaan <i>Murabahah</i></b>	<b>Jumlah (Rp)</b>
2016	899 Orang	Rp. 13.614.561.000,-
2017	790 Orang	Rp. 13.096.856.000,-
2018	850 Orang	Rp. 13.120.534.500,-

*Sumber: RAT Tahunan BMT Istiqomah Tulungagung tahun 2016-2018*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pada tahun 2016 hingga 2018 nasabah BMT Istiqomah mengalami penurunan. pada tahun 2017 BMT Istiqomah mengalami penurunan nasabah, tetapi pada tahun 2018 BMT Istiqomah mengalami peningkatan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa BMT Istiqomah memiliki peran terhadap pertumbuhan ekonomi masyarakat.

**Tabel 1.2**  
**Data Nasabah Pembiayaan *Murabahah* di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung Tahun 2016-2019**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah Pembiayaan <i>Murabahah</i></b>
2016	245 Orang
2017	197 Orang
2018	231 Orang

*Sumber: RAT Tahunan KSPPS Baitul Izza Sejahtera  
Tulungagung  
tahun 2016-2018*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pada tahun 2016 sampai tahun 2018 KSPPS Baitul Izza Sejahtera mengalami penurunan jumlah nasabah pembiayaan *murabahah*, tetapi pada pada tahun 2018 mengalami peningkatan nasabah. Hal tersebut membuktikan bahwa KSPPS Baitul Izza sejahtera memiliki peran dalam pertumbuhan ekonomi masyarakat.

Dari uraian yang telah dijabarkan penulis diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti terkait tentang hubungan tingkat margin, kepercayaan, penanganan komplain dan lokasi lembaga yang diterapkan di BMT dan KSPPS terhadap kelayaitasan nasabah. Oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Tingkat Margin, Kepercayaan, Penanganan Komplain dan Lokasi Terhadap Loyalitas Nasabah Produk *Murabahah* (Studi Kasus di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitu Izza Sejahtera Tulungagung)”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Tingkat margin produk pembiayaan *murabahah* yang diterapkan di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung sudah dijalankan, meskipun belum sepenuhnya diterapkan sesuai syariah.
2. Kepercayaan di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung sudah baik namun belum bisa maksimal.
3. Penanganan komplain di BMT Istiqomah dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera sudah tepat meski masih ada yang kurang.

4. Lokasi lembaga BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung sudah strategis, meskipun tidak dapat dilewati oleh semua transportasi umum.
5. Loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dalam menggunakan produk perlu adanya peningkatan dan pelatihan dengan berbagai faktor yang mempengaruhinya.

### **C. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang diatas penulis menemukan beberapa masalah yang dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah tingkat margin produk pembiayaan *murabahah* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung ?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung ?
3. Apakah penanganan komplain berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung ?
4. Apakah lokasi lembaga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung ?
5. Apakah tingkat margin, kepercayaan, penanganan komplain dan lokasi secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah produk



*murabahah* di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji apakah tingkat margin berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung.
2. Untuk menguji apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung.
3. Untuk menguji apakah penanganan komplain berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung.
4. Untuk menguji apakah lokasi lembaga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung.
5. Untuk menguji apakah tingkat margin, kepercayaan, penanganan komplain dan lokasi secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah produk pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan yang bernilai positif bagi beberapa pihak. Adapun kegunaan tersebut adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan memberikan manfaat atau kegunaan untuk penulis dan untuk pembaca khususnya, dalam bidang ilmu pengetahuan. Kegunaan penelitian ini berkaitan dengan loyalitas nasabah dipengaruhi oleh tingkat margin, kepercayaan, penanganan komplain dan lokasi lembaga di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung. Dan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan secara teoritis oleh pihak lainnya.

## 2. Kegunaan Praktisi

### a. Bagi BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung

Penelitian ini diharapkan bisa digunakan dan dapat dijadikan acuan atau masukan bagi BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dalam mengambil langkah-langkah kebijakan untuk mempertahankan loyalitas nasabah yang dipengaruhi oleh tingkat margin, kepercayaan, penanganan komplain dan lokasi lembaga terhadap BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung.

### b. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan bisa menambah ilmu pengetahuan serta wawasan mahasiswa terkait loyalitas nasabah yang dipengaruhi oleh tingkat margin, kepercayaan, penanganan komplain dan lokasi lembaga terhadap BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung.

### c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan perbandingan atau bahan referensi untuk menambah sumber pengetahuan bagi peneliti selanjutnya terkait loyalitas nasabah yang dipengaruhi oleh tingkat margin, kepercayaan, penanganan komplain dan lokasi lembaga terhadap BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung.

d. Bagi *Stakeholder*

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan bagi manajer terkait dengan tingkat margin. Dapat menambah integritas dan kredibilitas lembaga ataupun karyawan agar menjadi lembaga keuangan syariah yang terpercaya. Dapat menambah informasi dan pengetahuan untuk dijadikan pedoman dalam bekerja agar lembaga mampu memberikan pelayanan yang baik saat menagani keluhan atau komplain nasabah. Serta dapat dijadikan pertimbangan para pengusaha dalam memilih lokasi untuk mendirikan usaha sehingga membuat konsumen nyaman dan memiliki rasa loyal.

## **F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

Sebagai peneliti penulis membatasi ruang lingkup penelitian ini yaitu :

1. Ruang lingkup dalam penelitian ini terkait dengan loyalitas nasabah dalam menggunakan produk atau layanan jasa keuangan BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera. Yang dipengaruhi oleh tingkat margin, kepercayaan, penanganan komplain dan lokasi lembaga BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung. Obyek yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah

BMT Istiqomah yang terletak di Jl. Dahlia No. 08 Karangrejo, Kabupaten Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera yang terletak di Jln. K.H. Sulaiman Al Karim No.6 Serut Boyolangu Tulungagung.

## 2. Batasan Penelitian

1. Subyek penelitian ini ialah karyawan dan nasabah BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung.
2. Waktu yang dipakai dalam menyelesaikan penelitian ini relatif singkat.
3. Kebersediaan nasabah BMT Istiqomah dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera dalam berpartisipasi untuk menyelesaikan penelitian.

## G. Penegasan Istilah

### 1. Definisi Konseptual

- a. Adiwarman dalam bukunya, secara teknis yang dimaksud dengan margin keuntungan adalah persentase tertentu yang ditetapkan per-tahun perhitungan margin keuntungan secara harian. Maka jumlah harian dalam setahun ditetapkan 360 hari. Perhitungan margin keuntungan secara bulanan, maka setahun ditetapkan 12 bulan.<sup>7</sup>
- b. Menurut Kotler, kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Kepercayaan bisa mendorong maksud untuk membeli atau menggunakan produk dengan cara menghilangkan keraguan.<sup>8</sup> Maksud kepercayaan disini yaitu kepercayaan nasabah dalam menggunakan produk-produk yang ditawarkan sehingga menimbulkan sikap loyal nasabah terhadap lembaga.

---

<sup>7</sup> Adiwarman Karim, *Bank Islam, Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hal. 280

<sup>8</sup> Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Indeks, 2007), hal. 180

- c. Menurut Kau dan Loh dikutip Adi Krismantono, penanganan komplain berarti perwujudan strategi dan taktik perusahaan (bank) dalam menghadapi keunggulan strategi dan taktik pesaing. Penanganan komplain dapat dijadikan instrument penting dalam mengendalikan konflik antara perusahaan dengan nasabah akan ketidakpuasan.<sup>9</sup>
- d. Menurut Rambat Lupiyoadi mendefinisikan lokasi adalah tempat dimana perusahaan harus bermarkas dan melakukan operasi.<sup>10</sup> Maksud dari lokasi disini yaitu tempat dimana lembaga keuangan melakukan operasi sehingga mudah untuk diakses.
- e. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) loyalitas berasal dari kata “loyal” yang berarti patuh dan setia.<sup>11</sup> Maksud dari kesetiaan tersebut adalah perilaku nasabah yang selalu tetap menggunakan atau sudah mempercayai produk-produk yang ditawarkan lembaga sehingga tidak tertarik lagi dengan produk-produk lembaga lainnya.
- f. Menurut Muhammad, pembiayaan atau *financing* yaitu pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan.<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> Adi Krismantono, *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah*, (Tesis: Program Studi Magister Manajemen, Universitas Diponegoro, Semarang, 2009), hal. 37

<sup>10</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), hal. 96

<sup>11</sup> R. H Widada dan Icu Prayogi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Yogyakarta: Bentang Pustaka, 2010), hal. 189

<sup>12</sup> Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hal.27

- g. Menurut Muhammad, *murabahah* didefinisikan oleh para fuqoha sebagai penjualan barang seharga biaya/harga pokok (*cost*) barang tersebut ditambah *mark-up* atau *margin* keuntungan yang disepakati. Karakteristik *murabahah* adalah penjualan harus memberi tahu harga yang ia beli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahannya.<sup>13</sup>
- h. Kamus populer keuangan dan ekonomi syariah menerangkan bahwa kata nasabah ialah orang yang memakai jasa perbankan, serta memanfaatkan layanan perbankan untuk bertransaksi mengenai keuangan, termasuk seseorang yang tidak memiliki rekening perbankan.<sup>14</sup>

## 2. Definisi Operasional

- a. Tingkat margin dalam penelitian ini maksudnya adalah harga perolehan penentu akhir yang diperoleh dari penambahan harga pokok dari *supplier*. *Margin* ini diperoleh melalui akad yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang berdasarkan prinsip keadilan. Serta penetapan atau tingkat *margin* ini tergantung dari jenis barang, pembanding, reputasi mitra dan alat ukur yang digunakan.
- b. Kepercayaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keyakinan nasabah untuk tetap menggunakan produk-produk yang ditawarkan BMT Istiqomah dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera. Kepercayaan tersebut terbentuk dari pengalaman nasabah yang sudah pernah

---

<sup>13</sup> Muhammad, *Manajemen Pembiayaan ...*, hal. 46-47

<sup>14</sup> M. Nadrattuzaman Hosen, dkk, *Kamus Populer Keuangan ...*, hal. 60

melakukan pembiayaan atau layanan jasa lainnya. Kepercayaan adalah kunci dalam membangun hubungan jangka panjang antara nasabah dengan lembaga dan hubungan jangka panjang tersebut akan menimbulkan rasa loyalitas nasabah.

- c. Penanganan komplain yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sikap BMT Istiqomah dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah yang memiliki keluhan. Komplain atau keluhan merupakan pernyataan sikap tidak puas nasabah atas kinerja produk yang digunakan. Penanganan komplain yang diberikan akan mempengaruhi hubungan jangka panjang dan loyalitas antara nasabah dengan lembaga.
- d. Lokasi lembaga yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tempat usaha/lembaga berdiri. Berdirinya lembaga/usaha harus memperhatikan dimana dan bagaimana lokasi tersebut. Karena akan berkaitan langsung dengan pendapatan yang akan diperoleh perusahaan/lembaga. Tempat yang strategis untuk mendirikan usaha yaitu berada di keramaian atau berdekatan dengan para konsumen.
- e. Loyalitas nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesetiaan (loyal) nasabah dalam melakukan pembiayaan di BMT Istiqomah dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera. Kesetiaan tersebut meliputi nasabah membeli produk-produk yang ditawarkan oleh BMT dan KSPPS, nasabah melakukan komunikasi atau interaksi terkait produk-produk yang ditawarkan BMT dan KSPPS, dan nasabah tidak tertarik dengan produk-produk yang ditawarkan oleh lembaga keuangan lainnya.

- f. Pembiayaan *Murabahah* yang dimaksud yaitu salah satu produk yang sering dipergunakan dalam perbankan syariah (jual beli *murabahah*). *Murabahah* adalah suatu akad jual beli atas barang tertentu, dimana penjual menyebutkan harga pembelian barang kepada pembeli kemudian menjual kepada pihak pembeli dengan mensyaratkan keuntungan yang diharapkan sesuai jumlah tertentu. Dalam akad tersebut, penjual menjual barangnya dengan meminta kelebihan atas harga beli dengan harga jual. Perbedaan antara harga beli dan harga jual barang disebut dengan *margin* keuntungan.

## H. Sistematika Penulisan Skripsi

Adapun sistematika penulisan skripsi secara garis besar dibagi menjadi tiga bagian yakni bagian awal, bagian inti, dan bagian akhir.

### 1. Bagian Awal

Pada bagian awal skripsi terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi dan abstrak.

### 2. Bagian Inti

Pada bagian ini terdiri dari BAB I, BAB II, BAB III, BAB IV, BAB V, dan BAB VI.

#### **BAB I : Pendahuluan**

Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan skripsi.



**BAB II : Landasan Teori**

Berisi tentang teori yang membahas variabel-variabel penelitian, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

**BAB III : Metodologi Penelitian**

Berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, instrument penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

**BAB IV : Hasil Penelitian**

Berisi tentang deskripsi data dan pengujian hipotesis serta pembahasan hasil penelitian.

**BAB V : Pembahasan**

Berisi tentang penjelasan atau pembahasan hasil dari penelitian.

**BAB VI : Penutup**

Berisi tentang kesimpulan-kesimpulan dan saran-saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan.

**3. Bagian Akhir**

Pada bagian ini memuat uraian tentang daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan dan riwayat hidup.