BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia dari segi implementasi diawali dengan beroperasinya perbankan syariah pertama yakni Bank Muamalat Indonesia namun hingga saat ini jangkauan terhadap usaha-usaha mikro kecil menengah yang berada di lingkup masyarakat bawah masih sangat minim, sehingga dibutuhkan peran serta lembaga lain untuk menjadi perpanjangan tangan dari perbankan syariah yang ada sekarang ini, *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT) merupakan solusi yang efektif untuk menjadi perpanjangan tangan dari lembaga keuangan bank tersebut.

Kebanyakan masyarakat yang berada pada lapisan bawah masih sangat sulit untuk mengakses lembaga perbankan, dalam hal ini adalah perbankan syariah. Hal tersebut disebabkan karena adanya ketentuan yang dipersyaratkan oleh lembaga perbankan dalam mengakses pembiayaan, dengan kata lain lembaga mikro kecil tersebut harus *bankebel* jika ingin melakukan pembiayaan terhadap perbankan syariah dan hal tersebut yang masih sulit untuk dipenuhi oleh masyarakat yang memiliki usaha skala mikro dan kecil. Ini menandakan bahwa harus ada lembaga perpanjangan tangan dari perbankan untuk memfasilitasi masyarakat dengan lembaga perbankan syariah, sehingga cita-cita luhur pendirian perbankan syariah dapat terwujud yakni dapat menjangkau

masyarakat menengah kebawah dalam akses permodalannnya, lembaga tersebut adalah *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT).[2]

BMT kepanjangan dari *Baitul Maal wa Tamwil* atau dapat ditulis dengan *Baitul Maal wa Baitul Tamwil*. *Baitul Maal* berarti rumah dana dan *Baitul Tamwil* berarti rumah usaha. Berdasarkan pengertian tersebut antara *Baitul Maal* dan *Baitul Tamwil* memiliki makna dan dampak yang berbeda. *Baitul Maal* merupakan lembaga sosial dimana tidak adanya profit atau keuntungan duniawi atau material didalamnya. Sedangkan *Baitul Tamwil* merupakan lembaga bisnis yang pengelolaannya harus berjalan dengan prinsip bisnis yakni efektif dan efisien. Jika diartikan secara menyeluruh *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT) merupakan organisasi bisnis yang juga berperan sebagai kontrol sosial.[3]

Baitul Maal wa Tamwil (BMT) disini merupakan pelaku ekonomi mikro. BMT berperan sangat nyata dalam memberikan kontribusi pada gerak roda ekonomi kecil. BMT langsung masuk kepada pengusaha.[4] BMT merupakan lembaga bisnis yang fokus usahanya pada sektor keuangan, termasuk simpan-pinjam dengan pola syariah. Hal ini mirip dengan usaha perbankan yaitu menghimpun dana dari anggota masyarakat (kegiatan *funding*) dan menyalurkannya (kegiatan *financing*) kepada sektor ekonomi yang halal dan menguntungkan.

---

[2] Supriyanto, dkk., *Islam and Local Wisdom: Religious Expression in Southeast* Asia, (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2018), hal. 117

[3] *Ibid*., hal. 124-125

[4] Neni Sri Imaniyati, *Aspek-Aspek Hukum BMT (Baitul Maal wat Tamwil)*, (PT Citra Aditya Bakti, 2010), hal. 3

Berdasarkan perspektif hukum di Indonesia, BMT menggunakan badan hukum yang berbentuk Koperasi baik serba usaha (KSU) atau simpan-pinjam syariah (KSPPS).[5] BMT berbeda dengan BPRS atau BUS. BMT merupakan badan hukum koperasi yang tentunya di bawah pembinaan Departemen Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, sedangkan BPRS atau BUS terikat dengan peraturan Departemen Keuangan dan juga dari Bank Indonesia. Meskipun demikian, BMT maupun BPRS harus bekerja sama dengan baik, sebab sama-sama mempunyai kelebihan yaitu mempunyai lokasi dekat dengan nasabahnya, sehingga bisa mengetahui tentang kondisi dari nasabahnya.[6]

KSPPS BMT PETA merupakan salah satu lembaga keuangan syariah di Trenggalek. KSPPS BMT PETA memiliki banyak nasabah yang tersebar di berbagai kota karena KSPPS BMT PETA ini berada di bawah naungan pondok Thoriqot PETA. Sebagian besar anggota atau nasabah KSPPS BMT PETA adalah para jamaah Thoriqotnya. Awal berdirinya KSPPS BMT PETA berada di Kabupaten Tulungagung dan sebagai pusat kantornya. Guna memperkenalkan BMT PETA kepada masyarakat luas, KSPPS BMT PETA membuka cabang di Trenggalek. Selain itu, KSPPS BMT PETA Cabang Trenggalek ini berusaha untuk memaksimalkan kualitas pelayanannya dan menyediakan produk-produk yang sesuai untuk para anggota di berbagai kalangan.

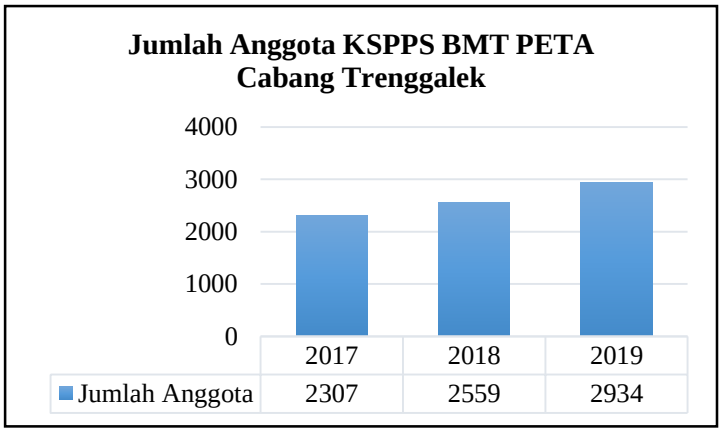
---

[5] Supriyanto, dkk., *ISLAM AND LOCAL …,* hal. 125

[6] Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah: Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*, (Jakarta: Kencana, 2016), hal. 355

Berdasarkan pernyataan di atas, pelayanan merupakan hal yang diprioritaskan oleh KSPPS BMT PETA Cabang Trenggalek. Memberikan kualitas pelayanan yang baik dan cekatan merupakan motivasi kerja bagi karyawan untuk mempertahankan nasabahnya. Dengan hal ini, nasabah akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan pada akhirnya akan loyal. KSPPS BMT PETA Cabang Trenggalek memiliki misi untuk memberikan *service excellence* kepada seluruh anggota, mitra dan masyarakat luas. Oleh karenanya, KSPPS BMT PETA Cabang Trenggalek berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya baik dari segi etika, pelayanan prima maupun kepatuhan syariah yang diterapkannya.

Gambar 1.1
Jumlah Anggota KSPPS BMT PETA Cabang Trenggalek
Tahun 2017-2019



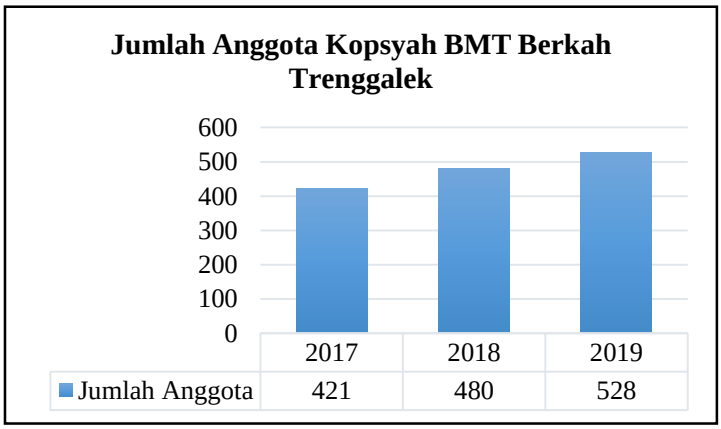
Sumber: Kantor KSPPS BMT PETA Cabang Trenggalek

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa jumlah anggota KSPPS BMT PETA Cabang Trenggalek mengalami peningkatan setiap tahunnya. Peningkatan jumlah anggota ini dapat menunjukkan seberapa tinggi keloyalitasan anggota terhadap lembaga tersebut. Akan tetapi, belum tentu meningkatnya jumlah

anggota setiap tahunnya juga dipengaruhi oleh variabel-variabel yang akan penulis teliti bahkan bisa juga dipengaruhi oleh variabel yang lainnya.

Selain KSPPS BMT PETA Cabang Trenggalek, terdapat juga Koperasi Syariah BMT Berkah Trenggalek dimana keduanya sama-sama menyediakan produk-produk sesuai dengan prinsip syariah dan juga berusaha untuk memaksimalkan kualitas pelayanannya. Maksud dari didirikannya Koperasi Syariah BMT Berkah yaitu dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat usaha kecil untuk meningkatkan kualitas hidup menjadi lebih baik.

Gambar 1.2
Jumlah Anggota Kopsyah BMT Berkah Trenggalek
Tahun 2017-2019



Sumber: Kantor Kopsyah BMT Berkah Trenggalek

Dari Gambar 1.2 di atas menunjukkan bahwa jumlah anggota Kopsyah BMT Berkah Trenggalek juga mengalami peningkatan setiap tahunnya. Peningkatan jumlah anggota ini juga dapat menunjukkan seberapa tinggi keloyalitasan anggota terhadap lembaga tersebut. Akan tetapi, belum tentu juga meningkatnya jumlah anggota setiap tahunnya juga dipengaruhi oleh variabel-variabel yang akan penulis teliti bahkan bisa juga dipengaruhi oleh variabel yang lainnya.

Loyalitas merupakan kesetiaan nasabah terhadap produk atau jasa yang ditandai dengan dilakukannya pemakaian suatu produk atau jasa secara berulang tanpa terpengaruh situasi serta berbagai strategi pemasaran untuk berpindah ke produk atau jasa lain karena sudah memiliki keyakinan dan sikap positif atas produk atau jasa tersebut. Sehingga loyalitas adalah kesetiaan nasabah terhadap sebuah lembaga yang telah menyediakan barang dan jasa yang ditandai dengan dilakukannya pemakaian secara berulang yang timbul karena keinginan diri sendiri dan tanpa adanya paksaan untuk berlangganan dalam jangka waktu yang lama.

Berdasarkan hal di atas, BMT perlu memahami etika perbankan karena secara umum pelayanan di BMT sama dengan pelayanan pada bank syariah. Tanpa etika perbankan yang benar jangan mengharapkan mendapatkan anggota atau nasabah yang sesuai dengan keinginan lembaga, bahkan bukan tidak mungkin perusahaan akan kehilangan nasabah. Pada sebuah perusahaan etika berperan penting, karena hal ini berkaitan dengan keberhasilan bisnis dalam jangka panjang. Penilaian masyarakat terhadap perusahaan juga sangat penting. Selain itu, agar memberikan kesan yang baik bagi nasabah, baik sikap, perilaku, penampilan dan cara berpakaian seorang karyawan harus diperhatikan.

Kualitas pelayanan juga menjadi hal terpenting bagi perusahaan. BMT harus memberikan pelayanan berkualitas tinggi untuk produk dan jasanya. BMT juga tidak boleh melupakan konsep ekonomi Islam dalam produk yang ditawarkan. Sarana dan prasarana juga sangat diperlukan untuk mempercepat dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Loyalnya anggota bisa

diperoleh dari bagaimana cara lembaga mempertahankan anggota agar tetap menggunakan produk atau jasa dari lembaga tersebut. Berkaitan dengan hal itu, *service excellence* sendiri tujuan utamanya yaitu dapat mempertahankan pelanggan yang sudah ada (lama) untuk terus menggunakan produk ataupun jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Pelanggan yang loyal juga akan mampu menarik calon pelanggan baru untuk mencoba produk ataupun jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Loyalitas ini dibentuk didasarkan pada kepercayaan dan komitmen. Sebuah kepercayaan yang dibangun didasarkan atas kejujuran dari penyedia jasa dalam hal ini adalah BMT.

Selain etika dan *service excellence, shariah compliance* juga perlu diperhatikan. *Shariah compliance* (kepatuhan syariah) merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Kepercayaan dan keyakinan utama masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah adalah terpenuhinya prinsip syariah dalam setiap transaksi atau kegiatan usaha yang dilakukannya. Tanpa terpenuhinya prinsip syariah dalam setiap kegiatan usaha akan membuat masyarakat kehilangan keistimewaan lembaga tersebut, sehingga akan berpengaruh pada keputusan mereka untuk tetap memilih menggunakan jasa lembaga tersebut atau tidak. Dengan kata lain, tidak terlaksananya kepatuhan syariah akan berdampak buruk pada citra lembaga dan berpotensi untuk ditinggalkan oleh nasabahnya.

Semakin baik pelaksanaan *shariah compliance* dalam praktiknya, maka akan membuat nasabah semakin yakin dan mantap bahwa transaksi yang

dilakukan sesuai dengan syariat Islam. Adanya *shariah compliance* akan membuat loyalitas nasabah terhadap lembaga meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa *shariah compliance* memiliki peran penting terhadap jumlah nasabah. *Shariah compliance* sebagai kepatuhan kepada Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) karena Fatwa DSN merupakan perwujudan prinsip dan aturan syariah yang harus ditaati. *Shariah compliance* (kepatuhan syariah) merupakan bagian penting bagi industri keuangan syariah dalam segi pengelolaan (manajemen) maupun operasionalnya. Hal itu didukung dengan mengharuskan keberadaaan Dewan Pengawas Syariah (DPS) bagi setiap institusi keuangan berbasis syariah. Dewan Pengawas Syariah (DPS) bertugas mengawasi penerapan kontrak atau akad apakah penerapannya sudah sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada di dalam syariah.

Berangkat dari hal di atas, penulis mengambil judul **"Pengaruh Etika, *Service Excellence* dan *Shariah Compliance* terhadap Loyalitas Anggota di KSPPS BMT PETA Cabang Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek".**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tidak semua lembaga keuangan syariah menerapkan etika yang sesuai norma dengan baik dan benar. Penerapan etika di setiap lembaga keuangan syariah berbeda sesuai dengan kebijakan yang berlaku pada lembaga tersebut.

2. *Service excellence* yang diberikan kepada setiap anggota atau nasabah dianggap sudah baik sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh lembaga tersebut namun belum sepenuhnya membuat anggota atau nasabah merasa puas dan nantinya akan berpengaruh terhadap loyalitas.
3. *Shariah compliance* atau kepatuhan syariah merupakan pembeda utama antara lembaga keuangan syariah dan lembaga keuangan konvensional. Namun, belum tentu di setiap lembaga keuangan syariah mengaplikasikan prinsip-prinsip syariah di setiap kegiatannya.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah etika berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT PETA Cabang Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek?
2. Apakah *service excellence* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT PETA Cabang Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek?
3. Apakah *shariah compliance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT PETA Cabang Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek?
4. Apakah etika, *service excellence*, dan *shariah compliance* secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT PETA Cabang Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan jawaban dari persoalan yang menjadi rumusan masalah di atas yang telah diajukan dalam penelitian ini antara lain:

1. Untuk menguji pengaruh etika terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT PETA Cabang Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek.
2. Untuk menguji pengaruh *service excellence* terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT PETA Cabang Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek.
3. Untuk menguji pengaruh *shariah compliance* terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT PETA Cabang Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek.
4. Untuk menguji pengaruh etika, *service excellence*, dan *shariah compliance* secara simultan terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT PETA Cabang Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini antara lain:

1. Kegunaan Secara Teoretis

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan terkait dan etika, *service excellence*, dan *shariah compliance* dalam meningkatkan loyalitas.

2. Kegunaan Secara Praktis

   a. Bagi Lembaga Keuangan Syariah

      Sebagai dasar atau acuan ketika melakukan evaluasi kinerja manajemen masing-masing lembaga dalam rangka meningkatkan etika, *service excellence*, dan *shariah compliance* demi keloyalan anggota dengan berpegang pada prinsip-prinsip syariah.

   b. Bagi Akademis

      Diharapkan bermanfaat baik secara teori maupun aplikasi terhadap pengembangan ilmu ekonomi Islam. Sekiranya penelitian ini merupakan informasi yang berharga sebagai kontribusi pemikiran dan menambah arsip dokumen perbendaharaan pada IAIN Tulungagung.

   c. Bagi Peneliti Selanjutnya

      Penelitian dapat digunakan sebagai bahan referensi dan perbandingan untuk tema yang berkaitan.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Dengan berbagai keterbatasan maka dalam penelitian ini penulis membatasi ruang lingkup dan pembahasan agar tidak menyimpang dari pokok bahasan. Ruang lingkup penelitian ini hanya membahas 4 variabel dimana 3 variabel independen atau bebas (X) yaitu Etika (X_1), *Service Excellence* (X_2), *Shariah Compliance* (X_3) dan Loyalitas (Y) sebagai variabel dependen atau terikat. Populasi dalam penelitian ini yaitu anggota atau nasabah KSPPS BMT PETA Cabang Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek, baik nasabah yang melakukan pembiayaan maupun nasabah yang menabung.

Mengingat adanya keterbatasan tenaga dan waktu, penulis lebih berfokus pada loyalitas anggota pada KSPPS BMT PETA Cabang Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek.

G. Penegasan Istilah

1. Secara Konseptual

   a. Etika adalah ilmu yang membicarakan masalah perbuatan atau tingkah laku manusia, mana yang dapat dinilai baik dan mana yang tidak. Etika juga merupakan aturan-aturan mengenai tingkah laku individual dalam masyarakat beradab, tata cara formal atau tata krama lahir untuk mengatur hubungan antar pribadi, sesuai dengan status sosial masing-masing.[7]

   b. *Service excellence* atau pelayanan prima yaitu upaya pelaku bisnis untuk memberikan pelayanan yang terbaik sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada pelanggan atau konsumen. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan.[8]

   c. *Shariah compliance* atau kepatuhan syariah mengacu pada ketaatan atau pemenuhan seluruh prinsip syariah terhadap ketentuan hukum Islam.[9]

---

[7] Inggang Perwangsa Nuralam, *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*, (Malang: UB Press, 2017), hal. 32

[8] Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2017), hal. 49

[9] Abdul Nasser Hasibuan, Rahmad Annam dan Nofinawati, *Audit Bank Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2020), hal. 15

d. Loyalitas nasabah adalah kesetiaan nasabah untuk terus menerus menggunakan produk atau jasa dari lembaga dalam jangka panjang, secara eksklusif, dan merekomendasikannya kepada orang lain. Dengan kata lain loyalitas ini merupkan komitmen untuk membeli kembali atau berlangganan kembali produk atau jasa.[10]

2. Penelitian ini secara operasional untuk menguji pengaruh etika, *service excellence*, dan *shariah compliance* terhadap loyalitas anggota di di KSPPS BMT PETA Cabang Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek.

H. Sistematika Skripsi

Untuk memudahkan pembahasan, maka penulis membuat sitematika penulisan skripsi sebagai berikut:

1. BAB I : PENDAHULUAN

   Dalam bab ini pembahasan awal dipaparkan secara global tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah dan sistematika pembahasan.

2. BAB II : LANDASAN TEORI

   Dalam bab ini berisi tentang kajian teori yang membahas variabel atau sub variabel, penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

[10] Soegeng Wahyoedi dan Saparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, dan Loyalitas*, (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2019), hal. 24

3. BAB III : METODE PENELITIAN

   Dalam bab ini meliputi pendekatan dan jenis penelitian, instrumen penelitian dan kehadiran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknis analisis data, pengecekan keabsahan temuan dan tahap-tahap penelitian.

4. BAB IV : PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

   Bab ini merupakan paparan data dan hasil penelitian yang berisikan tentang latar belakang keadaan obyek, penyajian dan analisis data hasil penelitian. Paparan tersebut diperoleh dari pengamatan dan deskripsi informasi lainnya.

5. BAB V : PEMBAHASAN

   Pada bab ini berisi tentang pembahasan terkait dengan etika, *service excellence* dan *shariah compliance* yang dilakukan penelitian dengan mencocokkan teori-teori dengan hasil temuan, serta menjelaskan isi dari temuan teori yang diungkap dari lapangan.

6. BAB VI : PENUTUP

   Dalam bab penutup ini adalah hasil akhir dalam penelitian dan memberikan kesimpulan serta saran dalam skripsi.