

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masa ini, ada sebuah sistem perbankan yang sedang mendapat perhatian secara sungguh-sungguh dari pemerintah yaitu perbankan syariah. Sejak dibuatnya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992, tentang perbankan, dan kemudian direvisi menjadi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 semakin membuktikan keseriusan pemerintah dalam memperhatikan bank syariah. Di Indonesia industri perbankan terbagi menjadi dua sistem, yang pertama bank yang beroperasi dengan sistem bunga atau sering disebut bank konvensional dan yang kedua adalah bank yang beroperasi dengan sistem bagi hasil atau lebih dikenal dengan bank syariah.²

Bank adalah suatu lembaga keuangan atau badan usaha yang kegiatan utamanya meliputi menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Sedangkan perbankan dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang berkaitan dengan baik mencakup kelembagaan, kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank, cara, proses dan prosedur dalam kegiatannya. Jadi perbankan syariah adalah semua yang berhubungan dengan bank syariah yang bisa berupa unit usaha syariah, kegiatan usaha yang dilakukan bank syariah, kelembagaan, serta cara dan proses dalam menjalankan kegiatan usahanya.³

Pada dasarnya semua nasabah mengharapkan segala kebutuhan serta keinginannya terhadap pemberi layanan jasa terpenuhi, maka bagi perbankan

²Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2017), hlm. 271

³Sulaeman Jajuli, *Produk Pendanaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hlm.2-5

hendaknya memiliki kualitas layanan yang baik, berbeda, dan mempunyai daya tarik khusus yang membedakannya dengan perbankan syariah lain. Kualitas layanan sangat penting, karenanya harus ada karakteristik yang berbeda bukan hanya sebatas pelayanan saja harus bisa diingat langsung oleh para nasabahnya. Hal ini dikarenakan kualitas layanan yang diberikan oleh perbankan erat hubungannya dengan loyalitas para nasabah kedepannya.⁴

Data BMT Berkah Trenggalek

Kopseyah BMT Berkah mulai berdiri di kota Trenggalek sejak 02 Desember 1998, yang terletak di Jl. Dewi Sartika No 49 Trenggalek dengan No Telepon (0355) 791429. Kopseyah BMT Berkah Trenggalek dibina dan diawasi Lembaga Pengembang Swadaya Masyarakat (LPSM) yakni Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil yang dalam kepengurusannya melibatkan unsur DMI, IPHI, MUI, Pejabat Negara dan lainnya. Lembaga keuangan ini diharapkan kedepannya menjadi sebuah badan usaha yang mendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan melandaskan prinsip syariah. Kopseyah BMT Berkah Trenggalek dikelola dengan manajemen yang baik dan berlandaskan prinsip syariah sebagai ciri khas administrasi pembukuan dan memiliki prosedur pembiayaan yang baik dan mempunyai layanan yang prima.

⁴Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Banyumedia Publishing, 2011), hlm. 331.

Tabel 1.1**Data Jumlah Anggota di BMT Berkah Trenggalek Tahun 2015-2018**

Tahun	Jumlah Anggota
2015	914
2016	938
2017	964
2018	996

Sumber :RAT BMT Berkah Trenggalek tahun 2015-2018.⁵

Tabel 1.2**Data Total Anggota dan Jumlah Pembiayaan Tahun 2015-2018**

Jenis	2015	2016	2017	2018
Anggota	479	492	510	518
Pembiayaan	435	446	454	478

Sumber :RAT BMT Berkah Trenggalek tahun 2015-2018.⁶

Data BMT PETA Trenggalek

BMT PETA Trenggalek terletak di Jl Soekarno Hatta No 89, Kelutan Trenggalek dengan No telepom (0355) 7000002. Dengan kegiatan usaha didalamnya yaitu menghimpun dana dengan produk meliputi simhara, simpanan sukarela, tahalul, takabur, dan tabungan haji sedangkan untuk produk penyaluran dana meliputi pembiayaan murabahah, pembiayaan tabungan haji, dan pembiayaan rahn.

Tabel 1.3**Jumlah Anggota di BMT PETA Trenggalek tahun 2014-2018**

TAHUN	JUMLAH NASABAH
2014	962
2015	1473
2016	2198
2017	2307
2018	2559

Sumber : RAT KSPPS BMT PETA Trenggalek tahun 2014-2018.⁷

⁵RAT BMT Berkah Trenggalek tahun 2015-2018

⁶*Ibid*

Tabel 1.4

Jumlah Anggota Produk Simpanan Tahun 2014-2018

JenisProduk	2014	2015	2016	2017	2018
Tabaruk	953	1.472	2.104	2.210	2.458
Taburi	1	2	4	5	5
Tahajud	6	6	6	7	7
Tahalul	-	1	78	78	80
Tafakur	2	2	4	5	7
Tadabur	-	1	2	2	2

Sumber : RAT KSPPS BMT PETA Trenggalek tahun 2014-2018.⁸

Tabel 1.5

Jumlah Anggota yang Melakukan Tabungan Tahun 2015-2018

Tahun	Jumlah	Total
2015	1.485	399.858.510
2016	2.199	519.035.641
2017	2.308	287.146.565
2018	2.560	241.553.672

Sumber : RAT KSPPS BMT PETA Trenggalek tahun 2015-2018.⁹

Tabel 1.6

Jumlah Anggota yang Melakukan Pembiayaan Tahun 2015-2018

Tahun	Jumlah	Realisasi
2015	431	1.196.890.700
2016	764	2.558.966.200
2017	423	1.594.654.500
2018	277	1.431.746.500

Sumber : RAT KSPPS BMT PETA Trenggalek tahun 2015-2018.¹⁰

⁷ RAT KSPPS BMT PETA Trenggalek tahun 2014-2018

⁸ *Ibid*

⁹ *Ibid*

¹⁰ *Ibid*

Tabel 1.7

**Data karyawan di BMT Berkah Trenggalek dan BMT PETA
Trenggalek dari tahun 2016-2018**

No	Nama BMT	Total Karyawan		
		2016	2017	2018
1	BMT Berkah	13	14	14
2	BMT PETA	10	11	11

Sumber : wawancara Bapak Joko Yuhono selaku manajer di BMT Berkah dan Bapak Nurhadi selaku manajer cabang di BMT PETA.¹¹

Alasan peneliti memilih kedua BMT tersebut adalah karena kedua BMT tersebut memiliki kesamaan yaitu lokasi yang mudah dijangkau, strategis, keadaan kantor yang cukup ramai dan mayoritas penduduk Trenggalek beragama islam. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwasannya jumlah anggota dan jumlah pembiayaan BMT PETA Trenggalek lebih besar dibandingkan dengan BMT Berkah Trenggalek. Hal ini juga berlaku pada jumlah anggota yang menabung di BMT PETA Trenggalek lebih besar dan ada data yang di sajikan secara jelas. Penulis memilih dua BMT ini dikarena kedua BMT berada di wilayah yang sama dan sama-sama BMT kecil yang sedang berkembang yang lebih memerlukan banyak saran. Di antara kedua BMT yang telah dipaparkan datanya di atas peneliti akhirnya memutuskan untuk melakukan penelitian di BMT PETA Trenggalek dikarenakan peningkatan jumlah anggota yang terus bertambah banyak setiap tahunnya.

Banyaknya jumlah BMT bukan menjadi jaminan akan terbebas dari tantangan. Banyak BMT yang mengalami kegagalan dan kesuksesan.

¹¹Wawancara Bapak Joko Yuhono selaku manajer di BMT Berkah dan Bapak Nurhadi selaku manajer cabang di BMT PETA

Seiring dengan globalisasi dan pasar bebas, dunia perdagangan pemasaran secara otomatis akan dihadapkan pada persaingan yang ketat. Menurut Kanuk dan Schiffman dalam Apri Budianto, Pada saat ini kondisi persaingan sudah menjadi *sophisticated* atau *chaos*.¹² Tidak dipungkiri BMT juga bersaing dengan sesama BMT dan lembaga keuangan mikro lainnya seperti koperasi wanita, koperasi simpan pinjam lainnya, bahkan dengan program pinjaman mikro lainnya dari pemerintah yang masuk ke pelosok pedesaan.¹³ Oleh karena itu tidak cukup bagi BMT untuk berkonsentrasi semata-mata pada kepuasan anggota, melainkan lebih dari itu sasaran akhir haruslah tertuju pada loyalitas anggota. Hal ini sesuai dengan penelitian karya Nia Rohmatin Nikmah yang menyatakan bahwa Ilmu pemasaran telah mengalami evolusi, dimana saat ini yang menjadi prioritas bukanlah bagaimana untuk mendapatkan pelanggan baru melainkan bagaimana upaya untuk membina hubungan dan mempertahankan pelanggan.¹⁴

Penelitian ini dilatar belakangi oleh ketatnya persaingan antar BMT yang mana BMT mengalami kegagalan dan kesuksesan. Saat ini banyak Baitul Maal Wat Tamwil nerunculan untuk iut meningkatkan ekonomi mikro sekaligus menjalan misi ekonomi syariah. Kehadiran lembaga keuangan mikro syariah ini telah membawa manfaat finansial bagi

¹²Apri Budianto, *Manajemen Pemasaran edisi Revisi*, (Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2015) hal. 39

¹³Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah.....*, hal. 22

¹⁴Nia Rohmatin Nikmah, *Hubungan Relationship Marketing, Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty*, Kompetensi, Vol 11, No 2, Oktober 2017, hal. 196

masyarakat, terutama masyarakat kecil yang tidak *bankable* dan menolak riba, karena BMT berorientasi pada ekonomi kerakyatan. Dengan begitu BMT harus memiliki fondasi yang kuat untuk mempertahankan eksistensinya.

Anggota yang loyal merupakan *asset* yang berharga bagi BMT dalam meningkatkan *profitabilitas*. BMT harus pandai mencari peluang terbaik diantara banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota. Anggota yang datang ke BMT tentu ingin dilayani dengan baik serta ramah, apabila anggota mendapatkan pelayanan yang buruk ini pasti akan langsung berpengaruh pada loyalitas anggota tersebut.

Sering kali sebuah lembaga mengesampingkan kualitas layanan yang mereka berikan kepada anggota. Padahal anggota akan selalu merasa senang apabila semua kebutuhan dan keinginannya di sediakan oleh lembaga keuangan. Sehingga kualitas layanan juga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, dimana kualitas layanan menjadi sebuah permasalahan yang penting, karena permasalahan layanan selalu dihadapi oleh BMT. Keberhasilan BMT akan ditunjukkan dengan kualitas layanan yang baik. Dengan demikian karyawan selalu berhadapan dengan anggota harus berupaya untuk menjaga loyalitas nasabah dengan pelayanan yang baik.

Setiap akhir tahun BMT akan melakukan tutup buku. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui pencapaian selama setaun dan juga untuk merevisi kesalahan-kesalahan dengan mencari solusi dan menjadikan peluang terbaik untuk meningkatkan laba taun selanjutnya. Dalam kegiatan ini

karyawan akan mendapatkan bonus atas kinerja selama setaun. Tapi banyak BMT yang melupakan bahwa anggota juga mempunyai andil dalam meningkatkan laba.

Apabila BMT juga memberikan bonus atas pendapatan bagi hasil kepada anggota tentunya ini menjadikan peluang yang berbeda. Kata bonus yang digunakan disini dapat dijadikan perangsang untuk meningkatkan loyalitas anggota. Anggota pastinya akan terpengaruh oleh adanya bonus yang diberikan BMT atas pendapatan bagi hasil yang mereka terima. Bonus adalah upah tambahan, upah hadiah atau upah perangsang untuk nasabah diluar pendapatan bagi hasil, gaji, dan pendapatan tetap. Bagi hasil adalah suatu sistem yang dianut oleh perbankan syariah sebagai bentuk pengganti sistem bunga di bank konvensional. Bagi hasil disini memiliki karakteristik yang jauh berbeda dibandingkan bunga, dimana sistem ini berupa pembagian atas hasil/rugi usaha yang dibiayai dengan pembiayaan.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan nantinya lembaga yang menjadi tempat penelitian ataupun lembaga lain bisa menjadikan ini sebagai bahan referensi untuk mengembangkan kualitas layanan mereka. Bukan hanya kualitas layanan yang penting, tapi hal kecil seperti bonus atas pendapatan bagi hasil dan kebijakan mengangsur juga mempengaruhi sedikit banyak loyalitas nasabah terhadap suatu lembaga keuangan.

Anggota yang loyal merupakan aset yang paling berharga bagi BMT dalam meningkatkan profitabilitas. Anggota yang loyal dalam keputusan pembeliannya tidak lagi mempertimbangkan faktor-faktor yang berpengaruh

dalam penentuan pilihan seperti tingkat harga, kualitas produk/jasa, jarak dan berbagai atribut lainnya, karena telah tertanam dalam dirinya bahwa produk/jasa yang akan dibeli telah memenuhi kebutuhan dan harapannya. Selain itu Anggota yang loyal tidak akan mudah beralih ke lembaga keuangan lain dengan jenis produk atau jasa yang sama. Apabila suatu lembaga sudah baik kualitas layanan yang mereka berikan, dan juga menyenangkan nasabah dengan bonus-bonus pendatapan bagi hasil yang mereka berikan pasti nasabah akan betah bekerja sama dengan lembaga tersebut. Dikarenakan bukan hanya sebuah lembaga yang mewah dengan fasilitas lengkap yang dicari nasabah tapi juga perhatian lembaga terhadap mitra kerjanya akan sangat penting untuk loyalitas nasabah terhadap sebuah lembaga. Sehingga penelitian ini diharapkan dapat membantu lembaga keuangan untuk lebih lagi memperhatikan kebutuhan anggotanya.

Pentingnya penelitian ini dilakukan agar BMT dapat memenuhi keinginan anggota dan mampu dibuat menjadi sebuah peluang yang dikemas berbeda sehingga menjadikan BMT tersebut mempunyai daya tarik dan keistimewaan sendiri. Apabila kualitas layanan yang diberikan sangat bagus dan memuaskan nasabah dengan memperhatikan kebutuhan nasabah pasti akan menjadi nilai tinggi dimana nasabah. Apapun itu kualitas layanan menjadi ujung tombak yang penting perlu diperhatikan dalam melakukan transaksi di lembaga. Tidak jauh beda dengan bonus atas pendapatan bagi hasil yang diberikan kepada nasabah dapat dijadikan perangsang agar nasabah tergiur untuk bekerja sama karena tawaran bisnis yang dijelaskan

diawal akad. Hal ini belum menjadi sesuatu yang umum dilakukan maka dari itu peneliti akan melakukan penelitian terhadap pentingnya memberikan bonus atas pendapatan bagi hasil untuk meningkatkan loyalitas anggota. Kebijakan mengangsur adalah peraturan yang ditetapkan lembaga terhadap nasabahnya dalam proses angsuran kebijakan yang ditetapkan harus memikirkan nasabah sehingga nanti kedepannya nasabah akan merasa diperhatikan keadaan ekonominya oleh lembaga bukan hanya untuk bekerja sama mencari keuntungan sepihak saja.

Pada skripsi penelitian ini akan melakukan penelitian di BMT PETA Trenggalek setelah memperhitungkan pilihan antar kedua BMT yang telah dipaparkan diatas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas layanan, bonus pendapatan bagi hasil dan kebijakan mengangsur terhadap loyalitas anggota di BMT PETA Trenggalek.

Bertitik tolak dari pemaparan diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Bonus Pendapatan Bagi Hasil dan Kebijakan Mengangsur terhadap Loyalitas Anggota di BMT PETA Trenggalek.”**

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada masalah ini membahas tentang sejauh mana pengaruh kualitas layanan, bonus atas pendapatan bagi hasil, dan kebijakan mengangsur terhadap loyalitas anggota di BMT PETA Trenggalek, meliputi :

- a. Kesulitan dalam pengambilan data, yang membutuhkan waktu dan tempat yang mendukung.

- b. Keakuratan data yang didapat dari BMT PETA Trenggalek.
- c. Penggunaan aplikasi statistik yang sulit dalam perhitungan uji tersebut.
- d. Banyaknya pesaing yang menawarkan jasa dan pelayanan yang sama dibidang jasa perbankan.
- e. Konsumen konsumen akan loyal tentunya dengan mempertimbangkan fasilitas-fasilitas yang di tawarkan oleh BMT, sehingga penting bagi BMT untuk memperbaiki fasilitas-fasilitas yang dimiliki agar tercipta rasa puas dibenak konsumen setiap melakukan transaksi.

C. Rumusan Masalah

Dari paparan permasalahan yang telah diungkapkan di atas terdapat beberapa permasalahan yang dapat diajukan, di antaranya:

- a. Apakah ada pengaruh secara parsial kualitas layanan terhadap loyalitas anggota di BMT PETA Trenggalek?
- b. Apakah ada pengaruh secara parsial bonus pendapatan bagi hasil terhadap loyalitas anggota di BMT PETA Trenggalek?
- c. Apakah ada pengaruh secara parsial kebijakan mengangsur terhadap loyalitas anggota di BMT PETA Trenggalek?
- d. Apakah pengaruh kualitas layanan, bonus pendapatan bagi hasil dan kebijakan mengangsur secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas anggota di BMT PETA Trenggalek ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat disebutkan tujuan masalah dalam penelitian ini yaitu :

- a. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas anggota di BMT PETA Trenggalek.
- b. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh bonus atas pendapatan bagi hasil nasabah yang diberikan terhadap loyalitas anggota di BMT PETA Trenggalek.
- c. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kebijakan mengangsur yang ditetapkan terhadap loyalitas anggota di BMT PETA Trenggalek.
- d. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, bonus pendapatan bagi hasil dan kebijakan mengangsur secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas anggota di BMT PETA Trenggalek.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah, yaitu sebagai berikut :

- a. H_0 = Kualitas layanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas anggota di BMT PETA Trenggalek.
 H_1 = Kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas anggota di BMT PETA Trenggalek.
- b. H_0 = Bonus pendapatan bagi hasil tidak berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas anggota di BMT PETA Trenggalek.

H_1 = Bonus pendapatan bagi hasil berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas anggota di BMT PETA Trenggalek.

c. H_0 = Kebijakan mengangsur tidak berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas anggota di BMT PETA Trenggalek.

H_1 = Kebijakan mengangsur berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas anggota di BMT PETA Trenggalek.

d. H_0 = Kualitas layanan, bonus pendapatan bagi hasil, dan kebijakan mengangsur tidak berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas anggota di BMT PETA Trenggalek.

H_1 = Kualitas layanan, bonus pendapatan bagi hasil, dan kebijakan mengangsur berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas anggota di BMT PETA Trenggalek.

F. Kegunaan Penelitian

a. Secara teoritis.

Bermanfaat sebagai sumbang sih pemikiran dalam bidang perbankan syariah khususnya lembaga keuangan mikro syariah khususnya dalam menjaga loyalitas anggota dengan memberikan kualitas layanan yang baik, memberikan bonus pendapatan bagi hasil dan bagaimana mengatur kebijakan mengangsur pembiayaan agar tidak memberatkan sebelah pihak.

b. Secara praktis.

1) Lembaga

Sebagai sumbang sih pemikiran untuk BMT PETA Trenggalek agar dapat menjadi salah satu bahan referensi bagaimana dapat mengelola dan meningkatkan loyalitas anggota untuk keberlangsungan lembaga kedepannya kearah lebih baik lagi.

2) Akademik

Sebagai sumbangan pembendaharaan perpustakaan di perpustakaan IAIN Tulungagung khususnya untuk Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

3) Peneliti selanjutnya

Sebagai bahan referensi bagi peneliti yang meneliti bahan yang sama tentang menjaga loyalitas nasabah dengan variabel yang berbeda.

G. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Untuk menghindari meluasnya permasalahan dalam penelitian maka perlu adanya pembatasan masalah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel bebas yang digunakan kualitas layanan, bonus pendapatan bagi hasil, dan kebijakan mengangsur.
2. Variabel terikat dalam penelitian ini loyalitas anggota.
3. Penelitian dilakukan di BMT PETA Trenggalek.

H. Penegasan Istilah

a. Penegasan Konseptual

1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah ukuran baik buruknya suatu barang atau jasa untuk menilainya mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain barang atau jasa dinilai mempunyai kualitas apabila memenuhi kebutuhan dan berfungsi seperti yang diinginkan. Mengidentifikasi determinasi utama kualitas layanan.

2. Bonus Pendapatan Bagi Hasil

Bonus adalah upah tambahan, upah hadiah atau perangsang, upah ekstra, gratifikasi, insentif diluar gaji yang dibayarkan kepada karyawan. Bonus ini tidak harus berupa kas atau penambahan pendapatan bagi hasil, bonus bisa berupa kalender, payung atau barang lain. Pernah peneliti temui bonus yang diberikan lembaga keuangan berupa bebas administrasi juga. Bagi hasil merupakan sistem ekonomi yang menggunakan prinsip nsyariah dengan skema pembiayaan, yang memiliki karakteristik yang berbeda dengan bunga. Skema ini berupa pembagian atas hasil atau rugi usaha yang dibiayai dengan kredit/pembiayaan.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa bonus pendapatan bagi hasil disini adalah segala sesuatu yang diberikan lembaga keuangan atau perbankan syariah dapat berupa barang lain maupun jasa diluar pendapatan bagi hasil yang diterima nasabah.¹⁵

¹⁵ <https://id.m.wikipedia>

3. Kebijakan Mengangsur

Kebijakan mengangsur adalah pedoman, peraturan, dan prosedur yang dibuat dan telah ditetapkan oleh suatu lembaga keuangan maupun perbankan syariah yang berkaitan dengan bagaimana tata cara mengangsur pembiayaan. Dalam hal ini juga menyangkut dengan sanksi yang diberikan atau yang akan diterima nasabah apabila terjadi pembiayaan bermasalah dikemudian hari.

4. Loyalitas Anggota

Loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan. Pada intinya loyalitas merupakan sebuah sikap yang menggunakan perasaan untuk melakukan transaksi atau pembelian jasa yang ditawarkan oleh suatu perbankan. Dalam hal ini dapat dikatakan yang memiliki sikap royal ini selalu mempunyai pendapat positif terhadap semua barang atau jasa perbankan. Biasanya sikap loyalitas ini ditandai dengan pembelian yang berulang-ulang dan teratur hanya pada satu perbankan saja.¹⁶

5. Anggota

Nasabah adalah masyarakat yang melakukan transaksi dan kerja sama dengan lembaga keuangan mikro syariah. Kerja sama disini bisa berupa transaksi menyimpan dana, melakukan pembiayaan untuk bisnis.

¹⁶Mukaddam, *Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah*,...hlm. 14

b. Penegasan Operasional

Menurut pandangan politik, dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Bonus Pendapatan Bagi Hasil dan Kebijakan Mengangsur terhadap Loyalitas Anggota di BMT PETA Trenggalek.” Ini dimaknai dengan menelaah kualitas layanan, bonus pendapatan bagi hasil dan kebijakan mengangsur yang dilakukan di BMT guna untuk melakukan loyalitas anggota. Peneliti ingin mendeskripsikan bagaimana proses yang dilakukan BMT untuk menerapkan kualitas layanan, bonus pendapatan bagi hasil dan kebijakan mengangsur.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah bagian utama dari skripsi yang bertujuan untuk menghadirkan poin utama yang didiskusikan secara sistematis dan logis. Untuk mempermudah penelitian dan pemahaman secara menyeluruh tentang penelitian dan pemahaman secara menyeluruh tentang penelitian yang akan dilakukan, maka dipandang perlu untuk memaparkan sistematika penelitian laporan dan pembahasan skripsi.

Adapun sistematika penyusunan laporan modal penelitian kuantitatif dapat dibagi menjadi tiga bagian utama. Lebih terperinci lagi dapat diuraikan sebagai berikut :

Bagian awal, yang berisi halaman depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan,

kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran dan abstrak.

Bagian utama atau isi teks yang merupakan inti dari hasil penelitian yang terdiri dari enam bab dan masing-masing bab terbagi dalam sub-sub bab.

Bab I : Pada penelitian ini memuat mengenai pendahuluan yang terdiri dari : (a) latar belakang masalah, merupakan penjelasan mengenai problematika yang akan diteliti dan alasan kemenarikan dan pentingnya masalah yang akan diteliti, (b) rumusan masalah, berisi tentang pertanyaan apakah pengaruh kualitas layanan, bonus pendapatan bagi hasil dan kebijakan mengangur secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas anggota di BMT PETA Trenggalek, (c) Tujuan penelitian, untuk mendeskripsikan mengenai kualitas layanan, bonus pendapatan bagi hasil dan kebijakan mengangur yang dimiliki di BMT PETA Trenggalek, dan (d) sistematika pembahasan.

Bab II : Landasan teori. Dalam bab ini dipaparkan berbagai teori yang dijadikan pijakan penelitian, meliputi berbagai teori penelitian yang meliputi kualitas layanan, bonus pendapatan bagi hasil dan kebijakan mengangsur di BMT PETA Trenggalek, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

Bab III : Metode penelitian, terdiri dari : (a) berisi pendekatan dan jenis penelitian, (b) populasi, sampling dan sampel penelitian, (c) sumber data,

variabel dan skala pengukurannya, (d) teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian.

Bab IV : Hasil Penelitian, terdiri dari (a) deskripsi data dan pengujian hipotesis, (b) temuan penelitian

Bab V : Pembahasan hasil penelitian yang berisi temuan hasil output data, dan pembahasan temuan

Bab VI : Penutup, yang berisi, (a) kesimpulan hasil penelitian dan (b) saran

Bagian akhir, skripsi ini memuat daftar rujukan , lampiran-lampiran dan biodata peneliti. Pemaparan bab ini adalah 1). Pada bagian daftar rujukan memuat daftar buku yang dikutip untuk dijadikan referensi atau literatur yang memuat informasi tentang nama pengarang, judul karangan, tempat penerbitan dan tahun penerbitan. 2) Pada bagian lampiran memuat tentang dokumentasi, hasil output SPSS, surat permohonan izin penelitian, kartu bukti bimbingan, surat pernyataan keaslian tulisan dan daftar riwayat hidup.