

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Lembaga keuangan merupakan sektor paling besar yang mempengaruhi aktifitas ekonomi masyarakat modern. Sedangkan usaha mikro merupakan sektor yang memiliki peran penting dalam perekonomian, namun selama ini sektor ini sulit berkembang karena pengusaha mikro yang berasal dari masyarakat bawah dianggap tidak memiliki potensi dana oleh lembaga keuangan konvensional sehingga menyebabkan perkembangannya terhambat. Maka munculnya Lembaga Keuangan Mikro (LKM) sangat mempunyai peran yang besar dalam mendukung program pemerintah untuk mengentaskan kemiskinan. LKM dibentuk berdasarkan semangat yang terdapat dalam Pasal 27 ayat (2), dimana LKM merupakan lembaga yang memberikan jasa keuangan bagi perusahaan mikro dan masyarakat berpenghasilan rendah yang tidak terlayani oleh lembaga keuangan formal dan telah berorientasi pasar untuk tujuan bisnis.<sup>2</sup>

LKM yang sampai saat ini sangat berkembang pesat adalah Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS), dimana kegiatannya hampir sama dengan LKM konvensional tetapi ada beberapa perbedaan dalam hal akad dan transaksinya yaitu dengan sistem syariah yang tidak memperkenalkan sistem

---

<sup>2</sup> Nourma Dewi, *Regulasi Keberadaan Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt) Dalam Sistem Perekonomian Di Indonesia*, Jurnal Serambi Hukum, Vol. 11 No. 01, 2017, hlm. 96

bunga. Salah satu LKMS yang ada yaitu *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT), menurut Amin Azia *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) adalah balai usaha mandiri terpadu yang dikembangkan dari konsep *baitul maal* dan *baitul tamwil*. Dari segi *baitul maal*, BMT menerima titipan basis dari dana zakat, infak, dan sedekah memanfaatkannya untuk kesejahteraan masyarakat kecil, kafir, miskin. Pada aspek *baitul tamwil*, BMT mengembangkan usaha-usaha produktif untuk meningkatkan pendapatan pengusaha kecil dan anggota. BMT mengalami perkembangan yang sangat pesat karena tingginya kebutuhan masyarakat akan jasa intermediasi keuangan, tetapi disisi lain akses ke dunia perbankan yang lebih formal relatif sulit. Kehadiran BMT memberikan solusi kepada masyarakat untuk mendapatkan dana dengan mudah dan cepat, dan agar masyarakat terhindar dari rentenir. Peran sebagai lembaga keuangan yang mendukung fungsi intermediasi dengan UMKM menuntut BMT memiliki kinerja yang baik secara kelembagaan agar tujuan BMT sebagai lembaga pendukung fungsi intermediasi perbankan tercapai dan berjalan dengan baik.<sup>3</sup>

Keberadaan BMT di daerah-daerah khususnya di Tulungagung, mampu memberikan sumbangsih terhadap perekonomian lokal. BMT merupakan jawaban terhadap tuntutan dan kebutuhan permodalan kalangan umat Muslim. Peran BMT sangat berarti bagi masyarakat karena BMT merupakan suatu lembaga keuangan mikro syariah yang mampu memecahkan permasalahan fundamental yang sedang dihadapi oleh pengusaha kecil dan menengah dalam hal permodalan. Seiring berjalannya waktu dengan berkembangnya

---

<sup>3</sup> Muhammad Kamal Zubair , *Analisis Faktor-Faktor Sustainability Lembaga Keuangan Mikro Syariah*, Iqtishadia, Vol. 9, No. 2, 2016, hlm. 203

perekonomian mikro di Tulungagung, maka BMT juga turut berkembang pula. BMT juga banyak berkembang di kota Tulungagung demi dapat ikut berperan meningkatkan perekonomian mikro kecil masyarakat setempat.

Dilihat dari kondisi nasabah yang beraneka ragam maka seluruh lembaga BMT berlomba-lomba menawarkan berbagai macam produk dan tetap menjaga kualitas pelayanan yang baik agar dapat menarik nasabah baru dan dapat mempertahankan loyalitas nasabah yang lama. Nasabah yang merasa puas dengan BMT maka akan menggunakan produk berulang-ulang, dengan demikian nasabah akan merasakan keuntungan dari produk dan akan tetap setia dengan BMT.

BMT Pahlawan Tulungagung resmi dioperasikan pada tanggal 10 November 1996. Kantor pusat BMT Pahlawan berlokasi di Jl. Ki Mangun Sarkoro No. 104, Desa Beji, Kabupaten Tulungagung dan Kantor Ngemplak di Jl. R Abdul Fatah lebih tepatnya di ruko ngemplak No. 33 Tulungagung. Lokasi dari BMT Pahlawan Tulungagung sangat strategis karena dekat dengan Pasar Ngemplak yang mana mudah dijangkau oleh calon nasabah dan nasabah. BMT Pahlawan Tulungagung mempunyai kantor cabang yaitu BMT Pahlawan cabang Gondang, cabang Bandung, dan 1 kantor Pokusma di Notorejo Gondang Tulungagung. Saat ini perkembangan BMT Pahlawan Tulungagung sangat pesat, hingga mampu membuka beberapa cabang. Dengan adanya cabang yang dimiliki, maka semakin memudahkan untuk dijangkau oleh anggota dan meningkatkan pelayanan BMT Pahlawan Tulungagung kepada masyarakat luas. BMT Pahlawan Tulungagung selalu

memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan dan permintaan nasabah, sehingga banyak memiliki nasabah yang loyal.

Jumlah nasabah pembiayaan dan jumlah nasabah penghimpun dana di BMT Pahlawan Tulungagung dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Anggota BMT Pahlawan Tulungagung Periode 2018-2020**

No.	Indikator	2018	2019	2020
1.	Penyimpanan/Penabung	12.825	13.480	14.023
2.	Penerima Pembiayaan	1.522	1.680	1.087
Jumlah		14.460	15.332	15.282

Hasil data jumlah anggota di BMT Pahlawan Tulungagung pada tahun 2018 sejumlah 14.460 anggota, yang mana semua ini terdiri dari anggota produk pembiayaan dan produk pendanaan. Selanjutnya pada tahun 2019 dengan anggota sejumlah 15.332 anggota, yang mana semua ini terdiri dari anggota produk pembiayaan dan produk pendanaan. Yang terakhir pada tahun 2020 dengan jumlah 15.282 anggota, yang mana semua ini juga terdiri dari anggota produk pembiayaan murabahah dan pembiayaan mudharabah. Selain itu juga dari anggota produk pendanaan tabungan atau simpanan al-wadiah dan simpanan mudharabah berjangka atau deposito berjangka.

BMT Istiqomah Tulungagung merupakan Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) sebagai Lembaga Ekonomi Rakyat (LER), yang resmi dioperasikan pada tanggal 4 Juni 2001. BMT Istiqomah Tulungagung merupakan contoh dari BMT yang sampai saat ini masih menjalankan operasionalnya dan berkembang seiring dengan berkembangnya jaman. Tujuan berdirinya lembaga ini adalah untuk memberdayakan ekonomi menengah kebawah.

BMT Istiqomah Tulungagung memiliki kantor pusat di Jl. Dahlia 14 Karangrejo Tulungagung. BMT Istiqomah memiliki kantor cabang di Jl. Mt. Haryono 78 Bago Tulungagung, kantor cabang di Jl. Nasution III No. 12, Plosokandang serta memiliki 1 kantor pelayanan khusus di kios pasar desa/Kec. Karangrejo Tulungagung.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Anggota BMT Istiqomah Tulungagung Periode 2018 dan 2019**

No.	Indikator	2018	2019
1.	Anggota Simpanan	5.295	5.609
2.	Simpanan Berjangka	33	27
3.	Pembiayaan	1.188	1.097
Jumlah		6.516	6.733

Hasil data jumlah anggota di BMT Istiqomah Tulungagung pada tahun 2018 sejumlah 6.516 anggota, yang mana semua ini terdiri dari anggota simpanan dan pembiayaan. Selanjutnya pada tahun 2019 dengan jumlah 6.733, dimana semua ini terdiri dari anggota simpanan dan pembiayaan.

Jennie (1997) dan Nuraini (2009) menyatakan bahwa nasabah yang setia adalah mereka yang sangat puas dengan produk tertentu, sehingga mempunyai antusiasme untuk memperkenalkan kepada siapa pun yang mereka kenal. Loyalitas nasabah dapat terlihat ketika nasabah tersebut setia dengan produk bank, sehingga mereka akan menabung dibank tersebut secara teratur karena merasa puas atas produk yang diberikan oleh bank. Selain itu nasabah yang loyal mereka tidak akan tertarik atas tawaran yang diberikan oleh bank lain.

Dengan adanya kualitas produk dan pelayanan yang baik, nasabah juga akan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk menabung dibank

yang sama. Loyalitas nasabah merupakan tujuan inti yang diupayakan oleh pengusaha. Hal ini dikarenakan dengan loyalitas maka akan sesuai dengan yang diharapkan dan dapat dipastikan perusahaan akan mendapatkan keuntungan.

Faktor pembentuk loyalitas dapat dilihat dari kepuasan nasabah, dimana tingkat kepuasan atau ketidakpuasan nasabah dapat dilihat dari perilaku nasabah selanjutnya. Jika nasabah merasa puas dengan produk, maka ia akan menunjukkan perilaku untuk membeli kembali produk yang sama dan akan merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain juga. Sebaliknya jika nasabah tidak merasa puas, maka ia akan melakukan tindakan tidak kembali ke produsen, atau melakukan komplain kepada perusahaan. Dengan terciptanya kepuasan nasabah yang optimal, maka akan mendorong terciptanya loyalitas nasabah yang merasa puas tersebut. Selain kepuasan nasabah, kualitas pelayanan juga menjadi poin penting agar dapat mempertahankan loyalitas nasabah. Dimana interaksi karyawan dengan nasabah yang diwujudkan dengan perhatian personal, pemahaman kebutuhan nasabah maupun keramahan sering menjadikan salah satu pertimbangan oleh nasabah dalam mempresepsikan suatu kualitas layanan jasa.<sup>4</sup>

Keuntungan yang diperoleh perusahaan apabila memiliki nasabah yang loyal yaitu, dapat mengurangi biaya pemasaran (karena biaya untuk menarik nasabah yang baru lebih mahal), dapat mengurangi biaya transaksi, dapat mengurangi biaya *turn over* nasabah (karena penggantian nasabah yang lebih

---

<sup>4</sup> Rina Rachmawati, *PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN*, Jurnal TEKNOBUGA, Vol. 1, No.1, Juni 2014, hlm. 71

sedikit), dapat meningkatkan penjualan silang yang akan memperbesar pangsa pasar perusahaan, mendorong *word of mouth* yang positif, dengan asumsi bahwa nasabah yang loyal juga berarti mereka yang merasa puas, dan dapat mengurangi biaya kegagalan, seperti biaya pengganti.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul “Analisis Perbandingan Tingkat Loyalitas Nasabah Antara Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Pahlawan dan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Istiqomah Tulungagung”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dalam penelitian ini dibahas mengenai identifikasi cakupan yang mungkin muncul dalam penelitian, agar pembahasannya lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang akan dicakup yaitu terkait dengan perbandingan tingkat loyalitas nasabah antara BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah Tulungagung, dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Perbandingan tingkat loyalitas nasabah *Repeat Purchase* antara BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah Tulungagung.
2. Perbandingan tingkat loyalitas nasabah *Retention* antara BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah Tulungagung.
3. Perbandingan tingkat loyalitas nasabah *Refferal* antara BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah Tulungagung.

### **C. Rumusan Masalah**

1. Apakah Tingkat Loyalitas Nasabah Antara BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah Tulungagung Terdapat Perbedaan Yang Signifikan Dalam Dimensi Penabungan Secara Berulang (*Repeat Purchase*)?
2. Apakah Tingkat Loyalitas Nasabah Antara BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah Tulungagung Terdapat Perbedaan Yang Signifikan Dalam Dimensi Tidak Terpengaruh Produk Pesaing (*Retention*)?
3. Apakah Tingkat Loyalitas Nasabah Antara BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah Tulungagung Terdapat Perbedaan Yang Signifikan Dalam Dimensi Mereferensikan Produk Kepada Orang Lain (*Refferal*)?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui Apakah Ada Perbedaan Yang Signifikan Mengenai Tingkat Loyalitas Nasabah Antara BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah Tulungagung Dalam Dimensi Penabungan Secara Berulang (*Repeat Purchase*).
2. Untuk Mengetahui Apakah Ada Perbedaan Yang Signifikan Mengenai Tingkat Loyalitas Nasabah Antara BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah Tulungagung Dalam Dimensi Tidak Terpengaruh Produk Pesaing (*Retention*).
3. Untuk Mengetahui Apakah Ada Perbedaan Yang Signifikan Mengenai Tingkat Loyalitas Nasabah Antara BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah Tulungagung Dalam Dimensi Mereferensikan Produk Kepada Orang Lain (*Refferal*).



## **E. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

### **1. Kegunaan Teoritis**

Memberikan deskripsi perbedaan tingkat loyalitas nasabah pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung Sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan tingkat loyalitas nasabah.

### **2. Kegunaan Praktis**

a) Bagi lembaga keuangan syariah, penelitian ini dapat memberi kontribusi pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

b) Bagi nasabah, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan informasi ketika nasabah memilih produk BMT. Sehingga nasabah mempunyai gambaran tentang bagaimana kondisi lembaga keuangan mikro yang dapat menguntungkan mereka.

c) Bagi akademik, diharapkan dapat menambah wawasan dibidang lembaga keuangan mikro khususnya perbankan syariah dalam hal yang berkaitan dengan tingkat loyalitas nasabah.

d) Bagi peneliti selanjutnya, dapat digunakan sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya untuk mengkaji pada bidang yang sama mengenai analisis perbandingan tingkat loyalitas nasabah antara BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung.

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

Ruang lingkup yang diteliti dalam penelitian ini yaitu analisis perbandingan tingkat loyalitas nasabah antara BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah Tulungagung. Dimana variabel bebasnya meliputi *Repeat Purchase* (X1), *Retention* (X2), dan *Refferal* (X3).

Sedangkan keterbatasan penelitian dimana objek penelitiannya adalah nasabah atau anggota di BMT Pahlawan Ngemplak Tulungagung dan BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung.

## **G. Penegasan Istilah**

Dalam penelitian ini penegasan istilah terdiri dari dua, antara lain penegasan konseptual dan penegasan operasional.

### **1. Secara Konseptual**

#### **a. *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT)**

Menurut Mu'alim dan Abidin (2005) BMT merupakan organisasi ekonomi yang difokuskan pada pengemban kerjasama dan investasi dalam rangka untuk mengembangkan usaha mikro dan mengentaskan kemiskinan melalui sistem bagi hasil. Idealnya, pembentukan BMT harus dibuktikan oleh notaris (Widiyanto&Ghafar, 2006). Jika mereka belum terdaftar sebagai badan hukum, mereka akan menerima sertifikat bisnis dari Pusat regional untuk inkubasi Bisnis Kecil (Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil/ PINBUK). Hal ini karena undang-undang BMT sudah standar, termasuk dalam hal identifikasi daerah, tujuan dan

kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.<sup>5</sup> Sedangkan definisi BMT menurut PINBUK yaitu *Baitul Maal Wat Tamwil* adalah suatu lembaga ekonomi rakyat kecil, yang berupaya mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil berdasarkan prinsip syariah dan prinsip koperasi.

Saifuddin A. Rasyid mengatakan bahwa BMT melaksanakan dua jenis kegiatan, yaitu *baitul maal* dan *baitul tamwil*. *Baitul tamwil* melakukan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan pengusaha kecil-bawah dan kecil dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan ekonomi. Sedangkan *baitul maal* menerima titipan zakat, infak, dan sedekah, serta menjalankannya sesuai dengan peraturan dan amanahnya.<sup>6</sup>

#### b. Tingkat Loyalitas

Menurut Kotler dan Keller (2016) loyalitas pelanggan adalah komitmen untuk membeli kembali atau berlangganan kembali produk atau jasa, sedangkan pengertian loyalitas pelanggan yang oleh Graffin (1996) yang mengartikan loyalitas sebagai pembelian secara teratur, membeli di luar lini produk atau jasa, menolak produk atau jasa dari perusahaan lain, kebal terhadap daya tarik pesaing, menarik pelanggan

---

<sup>5</sup> Shochrul Rohmatul Ajija dkk, *Koperasi BMT: Teori, Aplikasi dan Inovasi*, (CV Inti Media Komunika: Jawa Tengah, 2018), hlm. 10

<sup>6</sup> Neni Sri Imaniyati, *Aspek-Aspek Hukum BMT (Baitul Maal wa Tamwil)*, (PT Citra Aditya Bakti: Bandung, 2010), hlm.73

baru untuk perusahaan, dan kelemahan atau kekurangan dari perusahaan akan diberitahukan kepada perusahaan.

Dengan kata lain loyalitas adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif yang tercermin dalam pembelian berulang yang konsisten.<sup>7</sup>

## 2. Secara Operasional

Definisi operasional yaitu definisi variabel secara operasional, secara praktis, secara riil, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian. Secara operasional penelitian ini dimaksudkan untuk menguji perbandingan tingkat loyalitas nasabah antara BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. Definisi ini didasarkan pada sifat-sifat hal yang didefinisikan serta dapat diamati. Secara tidak langsung itu akan merujuk pada pengambilan data yang cocok untuk digunakan. Dalam penelitian ini peneliti akan memberikan kuesioner kepada nasabah untuk memperoleh data serta melakukan dokumentasi guna mendukung penelitian ini.

## H. Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam penulisan skripsi terdapat sistematika atau urutan penulisan yang harus diperhatikan. Sistematika penulisan skripsi terbagi menjadi 3 bagian sebagai berikut:

### 1. Bagian Awal

Pada bagian awal penulisan skripsi terdiri dari halaman depan, halaman

---

<sup>7</sup> Soegeng Wahyoedi, Saporso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, Dan Loyalitas*, (Deepublish: Yogyakarta, 2019), hlm.26

judul, halaman persetujuan, motto penulis, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran dan abstrak.

## 2. Bagian Utama

Bagian utama dalam penulisan skripsi terbagi menjadi 6 bagian, diantaranya adalah:

### a. BAB I Pendahuluan

Pada bagian pendahuluan ini terdiri dari beberapa sub bab mulai dari latar belakang, identifikasi dan pembahasan masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, kegunaan penelitian, keterbatasan penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan skripsi.

### b. BAB II Landasan Teori

Pada bagian ini terdiri dari pembahasan semua variabel yang sedang diteliti yang sebelumnya sudah didasarkan pada teori dan kajian penelitian terdahulu.

### c. BAB III Metodologi Penelitian

Pada bagian ini terdapat beberapa sub bab diantaranya adalah jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan analisis data.

### d. BAB IV Laporan Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan dipaparkan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan beserta pembahasannya.

e. BAB V Hasil Penelitian

Pada bagian ini berisi hasil penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang sedang diteliti, serta menafsirkan temuan penelitian, mengintegrasikan temuan penelitian ke dalam temuan penelitian, dan memodifikasi teori yang ada serta menjelaskan implikasi dari penelitian.

f. BAB VI Penutup

Pada bagian ini penutup skripsi terdiri dari kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian dan juga saran.

3. Bagian Akhir

Pada bagian akhir penulisan skripsi terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi sekaligus daftar riwayat hidup penulis.