

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perbankan sejak adanya kebijakan 27 oktober 1988 semakin tumbuh dan berkembang lebih pesat dengan penawaran berbagai jenis produk dan jasa perbankan. Kemudahan dalam mendirikan bank dan membuka jaringan kantor cabang, semakin gencarnya promosi dan pemasangan iklan, serta penawaran produk berhadiah menyebabkan usaha perbankan menghadapi persaingan lebih ketat.¹ Bermunculannya perbankan dengan strategi pemasaran yang bermacam-macam menjadikan adanya inovasi-inovasi yang lebih berfariatif seperti perbankan syariah yang saat ini banyak diminati masyarakat.

Perbankan syariah, pada dekade terakhir menjadi primadona di kalangan masyarakat. Hal itu ditandai dengan meningkatnya asset perbankan syariah pada oktober 2013 sebesar 229,5 triliun. Sementara jika ditotal dengan asset Bank Perkreditan Rakyat Syariah maka seluruh asset perbankan syariah mencapai 235,1 triliun. Pemahaman yang kuat tentang perbankan syariah juga harus ditingkatkan, sehingga masyarakat tidak ragu untuk bertransaksi dalam sistem syariah tersebut.²

Adanya perbankan syariah juga memunculkan jasa koperasi syariah seperti baitul maal wa tamwil (BMT). BMT merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang mengacu pada kegiatan pengembangan usaha produktif dan

¹Nazarudin Aziz, Yosep Eka Putra, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang*, dalam Artikel Jurnal, 2019, hal.71.

² Sunardi dan Erlendy Julian Nugroho, *Pengaruh Strategi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah Cabang Tangerang*, Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, hal. 21

investasi, dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi usaha kecil dengan mengajak masyarakat dalam kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan perekonomian.³ Perkembangan lembaga lembaga keuangan mikro syariah selama sepuluh tahun terakhir ini yang paling menonjol dalam dinamika keuangan syariah di Indonesia. Masyarakat luas pun lebih mengenal Bitul Maal Wa Tamwil (BMT). BMT itu sendiri memiliki latar belakang pendirian dan kegiatan yang hampir sama kuatnya, yakni sebagai lembaga keuangan mikro dan sebagai lembaga keuangan syariah.

Banyaknya BMT saat ini menjadikan persaingan yang sangat ketat. Oleh karenanya, kualitas pelayanan didalamnya haruslah ditingkatkan supaya tingkat kepuasan dan juga minat nasabah didalamnya semakin meningkat. Dengan adanya hal itu akan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BMT tersebut.

Menurut Abu Ahmadi minat nasabah adalah suatu perhatian seseorang pribadi yang menimbulkan perasaan yang kuat dari jiwa seseorang yaitu (kognisi, konasi, dan emosi).⁴ Sedangkan menurut Abdul Rahman Shalih dan Muhibid Abdul Wahab minat nasabah adalah seseorang memberikan perhatian terhadap orang, aktifitas, situasi yang menjadi objek dengan memahami pada suatu usaha mengetahui secara dalam dan menguasainya.⁵

Menurut Mowen dan Minor loyalitas adalah kondisi dimana nasabah mempunyai sikap positif terhadap sebuah produk, mempunyai komitmen pada

³ Rahmad Yuli Setiawan, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada KJKS BMT Barokah Tegalrejo)*, PhD Thesis. IAIN Salatiga, 2015.

⁴ Abu Ahmadi, *Psikologi Umum*, (Jakarta: PT RINEKA CIPTA, 2013), hal. 151

⁵ Abdul Rahman Shalih dan Muhibid Abdul Wahab, *Psikologi Sains Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), hal. 263

produk tersebut dan bermaksud meneruskan pembeliannya dimasa datang. Sedangkan menurut Dharmayanti loyalitas adalah respon perilaku atau pembelian yang bersifat bias dan terungkap secara terus-menerus oleh pengambil keputusan dengan memperhatikan satu atau lebih merek alternatif dari sejumlah merek sejenis dan merupakan fungsi proses psikologis.⁶

Menurut Stanton Kualitas adalah kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat tak teraba, pemenuhan kebutuhan, dan tidak terkait penjualan produk atau jasa lain. Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak kepada pihak yang lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁷

Menurut Alida kepuasan dapat diartikan sebagai hasil dari penelitian (*persepsi*) konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Sedangkan menurut Philip Kotler mendefinisikan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.⁸

Menghadapi suatu persaingan dalam suatu lembaga keuangan, perlu adanya beberapa dimensi kualitas keuangan layanan yang dapat mempengaruhi perilaku nasabah. Hal itu akan menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan meliputi persepsi yang berhubungan dengan fisik,

⁶ Anita Rahmawaty, *Pengaruh Service Performance, Kepuasan, Trust dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kudus*, Vol. 5, No. 1, 2011, hal. 59

⁷ Sunardi dan Erlendy Julian Nugroho, *Pengaruh Strategi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah Cabang Tangerang*, Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, hal. 25

⁸ Anita Rahmawaty, *Pengaruh Service Performance, Kepuasan, Trust dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kudus*, Vol. 5, No. 1, 2011, hal. 62

empeti, keandalan, daya tanggap, jaminan, yang dapat diukur. Dengan pengukuran kualitas layanan akan memberikan informasi tentang seberapa jauh layanan diberikan oleh lembaga yang dapat memenuhi harapan pelanggan. Konsumen akan merasa puas jika sistem pelayanan di BMT Rizwa Mambaul ‘Ulum sesuai dengan yang diharapkan nasabah. Sebaliknya, jika layanan tidak sesuai yang diharapkan nasabah maka mereka akan merasa kecewa. Ini akan berdampak pada loyalitas nasabah akan menurun dan nasabah akan beralih ke BMT atau lembaga keuangan yang lainnya. Kepuasan nasabah menjadi faktor utama keberhasilan suatu lembaga keuangan.

Berdasarkan hasil permasalahan yang ada di lapangan, menunjukkan bahwa rendahnya SDM yang merupakan salah satu faktor internal utama sehingga perlu adanya pelatihan dan pendidikan tambahan. Oleh sebab itu, permasalahan ini sebaiknya segera diselesaikan dengan memberikan suatu kualitas pelayanan yang baik yang mampu meningkatkan loyalitas yang ada di nasabah tersebut.⁹

Hasil dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasanya suatu lembaga keuangan mikro syariah seperti BMT Rizwal Mambaul ‘Ulum haruslah memperhatikan kualitas pelayanan yang ada didalamnya. Hal itu akan berdampak pada tingkat kepuasan dan juga minat nasabah terhadap lembaga keuangan tersebut. Sehingga dampak positif dari hasil kualitas pelayanan yang baik adalah pada kepuasan dan minat nasabah terhadap loyalitas nasabah itu sendiri. Karena kualitas tidak lagi bermakna dengan spesifikasi tertentu melainkan ditentukan oleh pelanggan. Oleh karenanya, lembaga keuangan

⁹ Hasil observasi pribadi pada tanggal 13 Agustus 2020.

harus dikoodinasi untuk fokus memuaskan pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan dapat mempengaruhi loyalitas nasabah. Sehingga penulis tertarik mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan dan Minat Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Di Baitul Maal Wa Tamwil Rizwa Manba’ul ‘Ulum Rejotangan Tulungagung”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka uraian pokok masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BMT Rizwa Manba’ul ‘Ulum Rejotangan Tulungagung?
2. Apakah tingkat kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BMT Rizwa Manba’ul ‘Ulum Rejotangan Tulungagung?
3. Apakah minat nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BMT Rizwa Manba’ul ‘Ulum Rejotangan Tulungagung?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah di BMT Rizwa Manba’ul ‘Ulum Rejotangan Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan judul penelitian, maka dapat diuraikan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengkaji kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BMT Rizwa Manba’ul ‘Ulum Rejotangan Tulungagung.

2. Mengkaji tingkat kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BMT Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung.
3. Mengkaji minat nasabah terhadap loyalitas nasabah di BMT Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung.
4. Mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah di BMT Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan kegunaan baik yang bersifat teoritis maupun yang bersifat praktis.

a. Secara Teoritis

Secara umum hasil penelitian ini diharapkan secara teoritis dapat bermanfaat untuk dijadikan sebagai sumber informasi dalam menjawab permasalahan-permasalahan yang terjadi. Selain itu penelitian dapat bermanfaat sebagaipengembangan keilmuan khususnya dibidang perbankan syariah dan sebagai bahan referensi atau rujukan pada perpustakaan IAIN Tulungagung.

b. Secara Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat tentang pengaruh kualitas pelayanan,tingkat kepuasan dan minat nasabah terhadap loyalitas nasabah pada BMT Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung.

1. Bagi Peneliti

Sebagai pedoman sekaligus melatih ketajaman analisis, menambah ilmu

pengetahuan, dan menjadikan sarana pembelajaran bagi peneliti terhadap pengaruh kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan minat nasabah terhadap loyalitas nasabah di BMT Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung.

2. Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan pada pengetahuan nasabah dan menambah wawasan masyarakat sebagai bacaan ilmiah.

3. Bagi Lembaga

Dapat memberi kontribusi kepada BMT Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung dalam meningkatkan jumlah nasabah.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan pengetahuan tentang lembaga keuangan syariah melalui karya tulis dan sebagai bahan kajian penelitian selanjutnya.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pembuka yang berisi dari beberapa sub, yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, kegunaan, dan sistematikan penulisan.

BAB II TEORI

Membahas tentang kerangka teori yang didasarkan pada variable-variabel penelitian dan kajian penelitian terdahulu yang relevan, kerangka konseptual,

dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Membahas tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variable, dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pembahasan pada bab IV ini menguraikan dan menjelaskan tentang pemaparan data dari pengumpulan hasil yang telah diperoleh.

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan terkait kajian teori yang memecahkan permasalahan yang ada di rumusan masalah.

BAB VI PENUTUP

Bab VI menjelaskan terkait kesimpulan hasil penelitian yang sudah dilakukan dan mempunyai makna yang cukup kuat, sehingga pembaca lebih memahami dan mengerti isi dari penelitian ini.