

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam, maka dari itu sesuatu yang bernuansa Islam akan tetap menjadi hal yang menarik untuk diperbincangkan. Menurut Kasmir, Lembaga keuangan yang dihadirkan sebagai salah satu solusi dari adanya suatu masalah dalam kegiatan perekonomian pada masyarakat, begitupun dengan lembaga keuangan syariah yang juga sejalan dengan tujuan tersebut.² Untuk itu berkembangnya Perbankan Syariah di Indonesia diiringi pula dengan perkembangan Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS). Kedudukan LKMS yang antara lain dipresentasikan oleh BPRS, BMT dan Koperasi pesantren (kopontren) yang sangat vital dan menjangkau transaksi syariah di daerah yang tidak bisa dilayani oleh bank umum maupun bank yang membuka unit usaha syariah. Baitul Maal Wa-Tamwil atau disingkat BMT merupakan salah satu harapan bagi perekonomian menengah kebawah untuk meningkatkan perekonomiannya. Misi dari BMT adalah membangun dan mengembangkan tatanan perekonomian dan struktur yang berlandaskan syariah dan di ridhoi Allah SWT, yang tidak ada unsur bunga atau ribawi, kegiatan yang menarik dan memfokuskan penyaluran uang dari dan kepada masyarakat.³

² Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010) hal. 2

³ Muhammad Amin Suma, *Menggali Akar Mengurai Serat Ekonomi dan Keuangan Islam*, (Jakarta: Kholam Publishing, 2008), hal. 248

Pada masa pemulihan akibat pandemi covid-19 ini lembaga keuangan di pastikan harus lebih giat dalam peran meningkatkan loyalitas anggota dari masyarakat. Dalam upaya meningkatkan loyalitas anggota, maka di perlukannya efektivitas dalam variabel program-program pemulihannya. Terlihat dari banyaknya jumlah layanan unit lembaga keuangan yang dekat dengan masyarakat seperti Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).⁴ Dan yang di harapkan mampu memberikan kontribusi tujuan dari lembaga untuk masyarakat dalam memulihkan kembali keterpurukan massal Covid-19 tersebut.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia, Nomor: 16/Per/M.KUKM/IX/2015 yang menjelaskan bahwa Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) adalah koperasi yang kegiatan usahanya meliputi simpanan, pinjaman dan pembiayaan sesuai dengan prinsip syariah, termasuk mengelola zakat, infaq/sedekah, dan wakaf.⁵ Lembaga ekonomi pada saat ini memiliki peranan yang sangat besar terhadap perekonomian suatu negara, sebagian besar sektor kegiatan keuangan selalu berhubungan dengan jasa perbankan. Dimana kepuasan anggota merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat, sehingga pelayanan dan kepercayaan yang bermutu bagi anggota merupakan hal penting. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap nasabah.

⁴ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (2009, Prenadamedia group), hal. 452

⁵ Kementerian Koperasi dan UKM, *Peraturan Menteri Koperasi dan UKM Tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah oleh Koperasi*, No. 16 Tahun 2015

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, untuk memberikan pelayanan yang baik dibutuhkan kesungguhan yang mengandung unsur kecepatan, keramahan, kenyamanan yang terintegrasi sehingga manfaat yang besar akan diperoleh terutama kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar.⁶ Dan menurut penelitian terdahulu Dian Ayu Intansari tentang pengaruh pelayanan, fasilitas dan promosi terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di masa pandemi menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam Menabung di Masa Pandemi.⁷ Untuk itu Kualitas Pelayanan sangat penting, karena jika suatu pelayanan dirasa kurang memuaskan nasabah maka nasabah akan berpaling dan pindah pada lembaga keuangan yang lain. Berikut data jumlah pengelola KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu Kediri:

Tabel 1.1

Jumlah Pengelola KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu

Tahun	Jumlah Pengelola
2019	8
2020	9
2021	9

Sumber: RAT KSPPS Bina Assalam Mandiri 2019 s/d 2021

⁶ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andy Offset, 2000), hal. 59

⁷ Dian Ayu Intansari, *pengaruh pelayanan, fasilitas dan promosi terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di masa pandemi covid-19 pada pt bank muamalat indonesia tbk kantor cabang kediri*, (Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2021)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pada KSPPS Bina Assalam Mandiri pada tahun 2019 dengan jumlah pengelola 8 orang. Pada tahun 2020 dengan jumlah pengelola 9 orang. Dan pada tahun 2021 dengan jumlah pengelola 9 orang. Jadi, pada KSPPS Bina Assalam Mandiri selama 2 tahun terakhir yaitu pada tahun 2020 dan 2021 jumlah pengelola bertambah 1 orang. Berikut data jumlah pengelola KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri:

Tabel 1.2

Jumlah Pengelola KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung

Tahun	Jumlah Pengelola
2019	10
2020	10
2021	10

Sumber: RAT KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung Tahun 2019 s/d 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pada KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung pada tahun 2019 dengan jumlah pengelola 10 orang. Pada tahun 2020 dengan jumlah pengelola 10 orang. Dan pada tahun 2021 dengan jumlah pengelola 10 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa pada KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung selama 3 tahun berturut-turut mulai dari tahun 2019, 2020, dan 2021 jumlah pengelola tetap yaitu sebanyak 10 orang.

Kepercayaan secara singkat dapat diartikan sebagai harapan suatu pihak bahwa hubungan dengan mitra akan berjalan dengan baik dan bermanfaat terhadap kedua belah pihak. Menurut Ujang Sumarwan, kepercayaan adalah

kekuatan bahwa suatu produk memiliki manfaat dari berbagai atribut tertentu.⁸ Kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan mencakup tentang bagaimana perusahaan tersebut berperilaku seperti kejujuran, integritas, kapabilitas, konsistensi, dan berbagai performa lainnya merupakan hal-hal yang membentuk kepercayaan pelanggan. Mowen dan Minor mendefinisikan, kepercayaan konsumen sebagai semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen, dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya.⁹ Dan menurut Riefky Kuntara dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kepercayaan Dan Ekuitas Merk Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Bengkulu menunjukkan bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas.¹⁰ Hal ini dikarenakan suatu lembaga keuangan konsisten dalam memberikan layanan kepada nasabah baik dalam bentuk produk maupun jasa sehingga nasabah menjadi loyal. Apabila kepercayaan suatu lembaga keuangan meningkat maka akan meningkat pula loyalitas anggota nasabah. Kepercayaan akan menjadi salah satu alternatif dalam membangun hubungan lembaga keuangan syariah dengan anggotanya yang nantinya akan menentukan loyalitas anggota tersebut terhadap lembaga keuangan. Karena dalam hal ini kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas anggota.

⁸ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hal. 165-166.

⁹ John. C. Mowen dan Michael Minor, *Perilaku Konsumen Jilid I Alih Bahasa Lina Salim editor Nurcahyo Maharani Ed 5*. (Jakarta : PT Penerbit Erlangga, 2002), hal. 11-13

¹⁰ Riefky Kuntara, *Pengaruh Kepercayaan Dan Ekuitas Merk Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Bengkulu*, (Bengkulu, Skripsi Tidak Di Terbitkan 2021)

Menurut Istijanto, bahwa perusahaan yang memiliki Citra baik akan mendorong konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan, mempertinggi kemampuan bersaing, mendorong semangat kerja karyawan, dan meningkatkan loyalitas pelanggan.¹¹ Dan menurut penelitian terdahulu oleh Syafieq Fahlefi Almassawa dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Implikasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Ford Jakarta Selatan.¹² Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa citra perusahaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota. Untuk mendapatkan citra lembaga yang baik dari anggota khususnya lembaga keuangan syariah harus membentuk komunikasi yang baik kepada para anggotanya dan juga keterbukaan kepada anggota hal tersebut sangatlah berpengaruh dalam membentuk citra yang positif. Berikut adalah data peningkatan jumlah anggota produk tabungan pada KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu:

Grafik 1.1
Peningkatan Jumlah Anggota Produk Tabungan pada KSPPS Bina Assalam Mandiri



Sumber: RAT KSPPS Bina Assalam Mandiri tahun 2019 s/d 2021

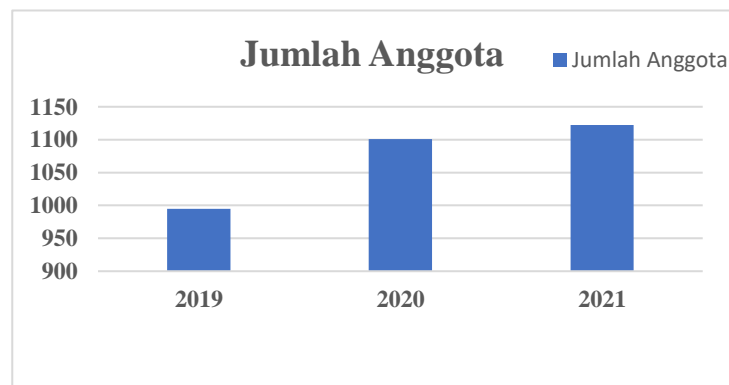
¹¹ Istijanto, *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), hal. 185

¹² Syafieq Fahlefi Almassawa, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Implikasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Kreatif ilmiah, Vol. 6, No.3, 2018

Berdasarkan data diatas dapat diuraikan bahwa, pada KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu jumlah anggota produk tabungan pada tahun 2019 dengan total anggota 427 orang. Pada tahun 2020 dengan toatal anggota 642 orang. Dan pada tahun 2021 dengan total anggota 984. Jadi dapat disimpulkan bahwa, pada KSPPS Bina Assalam Mandiri jumlah anggota produk tabungan mengalami peningkatan pertahunnya. Berikut adalah data peningkatan jumlah anggota produk tabungan pada KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung:

Grafik 1.2

Peningkatan Jumlah Anggota Produk Tabungan pada KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung



Sumber: RAT KSPPS Rizky Amanah Jaya Tahun 2019 s/d 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan bahwa pada KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung jumlah anggota produk tabungan pada tahun 2019 dengan total anggota 995 orang. Pada tahun 2020 dengan total anggota 1.101 orang. Dan pada tahun 2021 dengan total anggota 1.122 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa, pada KSPPS Rizky Amanah Jaya jumlah anggota produk

tabungan terus mengalami peningkatan pada 3 tahun terakhir yaitu mulai tahun 2019, 2020, 2021.

Loyalitas anggota merupakan asset penting dalam suatu lembaga keuangan syariah, karena dengan adanya sikap loyalitas anggota akan berdampak terhadap kinerja lembaga keuangan syariah dan dapat mempertahankan kelangsungan hidup suatu lembaga.¹³ Pada umumnya mempertahankan anggota lama lebih baik dari pada mencari anggota baru. Karena dalam hal ini mencari anggota baru akan memerlukan biaya yang tidak sedikit. Loyalitas anggota merupakan ukuran kedekatan anggota dengan lembaga keuangan syariah. Jika lembaga keuangan tidak dapat memberikan kepuasan kepada nasabahnya, maka nasabah akan keluar menjadi nasabah dalam lembaga keuangan tersebut.¹⁴

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan anggota atas suatu produk/jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Apabila anggota merasa puas terhadap produk yang diberikan, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli atau menggunakan produk yang sama. Jadi, produk dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang bisa ditawarkan kepada sebuah pasar agar diperhatikan, diminta, dipakai, atau dikonsumsi sehingga mungkin memuaskan keinginan atau kebutuhan.¹⁵

¹³ Doni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: ALFABETA, 2017), hal. 215.

¹⁴ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andy Offset, 1998), hal. 46

¹⁵ Philip Kotler, *Marketing*, (Jakarta: Erlangga, 2005), hal. 189

Berikut adalah data perkembangan jumlah anggota yang menabung dan jumlah tabungan di KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu:

Tabel 1.3
Perkembangan Jumlah Anggota yang Menabung dan Jumlah
Tabungan KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu

Tabungan	Jumlah Anggota			Jumlah Tabungan		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Simpanan Pokok	179	240	348	8.940.000	12.010.000	17.378.000
Simpanan Wajib	179	240	348	19.015.000	20.490.000	22.315.000
Tabungan idul fitri	-	24	53	-	13.766.161	29.108.588
Mudharabah	69	138	235	172.840.949	114.850.257	184.524.111
Jumlah	427	642	984	200.795.949	161.116.418	253.325.699

Sumber: RAT KSPPS Bina Assalam Mandiri Kepung Tahun 2019 s/d 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pada KSPPS Bina Assalam Mandiri tahun 2019 dengan total anggota 427 orang dan total tabungan dengan jumlah Rp. 200.795.949. Tahun 2020 dengan total anggota 642 orang dan total tabungan dengan jumlah Rp. 161.116.418. Dan pada tahun 2021 dengan total anggota 984 orang dan total tabungan dengan jumlah Rp. 253.3255.669. Berikut adalah data perkembangan jumlah anggota yang menabung di KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung:

Tabel 1.4

**Perkembangan Jumlah Anggota yang Menabung dan Jumlah
Tabungan KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung**

Tabungan	Jumlah Anggota			Jumlah Tabungan		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Mudharabah Berjangka	216	223	225	223.125.775	246.140.136	249.827.740
Simpanan Suka Rela	324	329	336	340.500.971	381.957.500	359.429.335
Wadiah	13	16	18	158.325.548	93.660.868	184.849.043
Haji dan Umroh	-	14	16	-	3.882.734	5.480.913
Mudharabah	443	445	453	1.142.040.411	861.195.246	857.588.426
Aqiqoh Dan Qurban	9	9	9	23.398.297	30.441.579	37.669.474
Simpanan Pintar	-	65	65	-	105.493.198	133.085.961
Jumlah	995	1.101	1.122	1.887.391.002	1.695.373.861	1.827.930.892

Sumber: RAT KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung Tahun 2019 s/d 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pada KSPPS Rizki Amanah Jaya Kepung tahun 2019 dengan total anggota 995 dan total tabungan Rp. 1887.391.002 tahun 2020 dengan total anggota 1.101 orang dan total tabungan dengan jumlah Rp. 1.695.373.861. Dan pada tahun 2021 dengan total anggota 1.122 orang dan total tabungan dengan jumlah Rp 1.827.930.892. Jadi pada

BMT Rizky Amanah Jaya Kepung selama 3 tahun berturut-turut yaitu mulai tahun 2019, 2020 dan 2021 jumlah anggota dan tabungan terus meningkat.

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jumlah anggota pada KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu dan KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung mengalami kenaikan. Terutama pada KSPPS BAM, Jumlah anggota meningkat secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas anggota pada kedua KSPPS dalam situasi baik. Namun peningkatan loyalitas anggota sangat diperlukan dalam KSPPS RAJa dan peningkatan loyalitas ini penting bagi pertumbuhan kedua KSPPS. Sehingga kualitas pelayanan, kepercayaan anggota dan citra lembaga sangat berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu dan KSPPS Rizky Amannah Jaya Kepung.

Dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah harus dengan sebaik-baiknya dan perlu diketahui bahwa sejauh mana kepuasan berpengaruh pada loyalitas nasabah dalam memperoleh layanan dari para pegawai KSPPS. Loyalitas dalam perusahaan koperasi syariah sangat penting, begitupula bagi KSPPS Bina Assalam Mandiri (BAM) dan KSPPS Rizky Amanah Jaya (RAJa). Upaya peningkatan loyalitas nasabah giat untuk dilakukan guna memperbaiki kinerja perusahaan, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Dalam jangka pendek, loyalitas nasabah mampu meningkatkan profit perusahaan. Dalam jangka panjang, loyalitas nasabah dapat digunakan untuk *managing customer*, sehingga akan memberikan keuntungan lebih pada

perusahaan. Upaya ini akan mendatangkan keuntungan besar bagi peningkatan jumlah anggota perusahaan.¹⁶

Dalam hal ini peneliti tertarik mengambil subyek penelitian yaitu KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu dan KSPPS Rizky Amanah Jaya Kapung karena merupakan lembaga keuangan syariah yang menitik beratkan pada pemberdayaan ekonomi kelas bawah. Munculnya ide untuk mendirikan KSPPS ini karena melihat banyak pengusaha kecil yang berpotensi tetapi tidak terjangkau oleh bank, selain itu juga KSPPS Bina Assalam Mandiri merupakan lembaga keuangan syariah yang tergolong baru dalam pengoperasionalnya. Dan juga selama ini citra kedua lembaga keberadaanya belum mampu menyentuh pemikiran masyarakat untuk terpenuhinya kebutuhan ekonomi. Sehingga seringkali kebutuhan modalnya dicukupi oleh rentenir dan lintah darat yang suku bunganya sangat besar dan juga merupakan praktek riba serta sangat memberatkan masyarakat, dan masyarakat diharuskan membayar bunga tambahan dari dana yang dipinjam tujuan setiap perusahaan tersebut adalah memperoleh keuntungan yang maksimal dan mempertahankan atau bahkan meningkatkannya untuk jangka waktu lama sesuai dengan syariah.

Jadi untuk hal tersebut BMT/KSPPS harus memperhatikan konsisten dalam memberikan layanan kepada nasabah baik dalam bentuk produk maupun jasa sehingga nasabah menjadi loyal. Apabila kepercayaan suatu lembaga keuangan meningkat maka akan meningkat punya loyalitas nasabah. Dalam hal

¹⁶ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hal. 129

ini citra lembaga pun juga memengaruhi loyalitas anggota. Untuk mendapatkan citra lembaga yang baik dari anggota khususnya lembaga keuangan syariah harus membentuk komunikasi yang baik kepada para anggotanya dan juga keterbukaan kepada anggota hal tersebut sangatlah berpengaruh dalam membentuk citra yang positif. Dengan begitu masyarakat akan berminat dan tetap untuk menjadi anggota BMT/KSPPS tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, pada objek penelitian yang diambil oleh peneliti adalah Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) yang memberikan laporan keuangan dan Rapat Anggota Tahunan (RAT) dari tahun 2020-2021. Maka dari itu penulis berfokus untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektifitas untuk meningkatkan loyalitas anggota dengan kualitas pelayanan, kepercayaan dan citra lembaga pada saat pandemi ini dalam penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Citra Lembaga Terhadap Tingkat Loyalitas Anggota Pada Saat Pandemi Covid-19 (Studi Kasus KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu Dan KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri)”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini:

1. Kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi penilaian dari anggota terhadap BMT Atau Koperasi

Syariah, sehingga dalam hal ini kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT atau KSPPS perlu ditingkatkan hingga nasabah merasa puas dan kebutuhannya terpenuhi.

2. Kepercayaan anggota terhadap loyalitas. Kepercayaan anggota sangat berpengaruh terhadap loyalitas ketika anggota sudah percaya akan suatu produk dan pelayanan yang kita berikan maka anggota akan berfikir dua kali untuk berpindah ke lembaga lain. Maka sebuah lembaga harus bisa menciptakan kepercayaan kepada para konsumennya.
3. Citra Lembaga terhadap loyalitas. Ketika sebuah lembaga mempunyai citra yang baik dimata anggotanya maka hal tersebut akan mempengaruhi loyalitas kepada anggotanya.
4. Loyalitas anggota merupakan hal penting yang harus di jaga oleh lembaga keuangan karena merupakan asset yang paling penting dalam peningkatan sebuah lembaga keuangan.

C. Rumusan Masalah

Untuk menghindari kesalahan dalam memahami masalah yang dimaksud dalam penulisan proposal skripsi ini dan agar menghasilkan suatu kajian yang mendalam serta mendetail, berikut kiranya perlu adanya pembahasan pada pokok masalah yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota di KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu dan KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung?

2. Apakah kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota di KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu dan KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung?
3. Apakah Citra lembaga berpengaruh efektif dan signifikan terhadap tingkat loyalitas anggota di KSPPS Bina Assalam Mandiri dan KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung?
4. Apakah kualitas pelayanan, kepercayaan dan citra lembaga berpengaruh efektif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS Bina Assalam Mandiri dan KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung?

D. Tujuan Penelitian

Menurut rumusan permasalahan tersebut, dan hal tersebut menjadi tujuan penelitian yang ingin ditempuh dalam penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu dan KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung.
2. Mengetahui dan menguji pengaruh kepercayaan anggota terhadap loyalitas anggota KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu dan KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung.
3. Mengetahui dan menguji pengaruh citra lembaga terhadap loyalitas anggota KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu dan KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung.

4. Mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan anggota dan citra lembaga secara bersama-sama terhadap loyalitas anggota KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu dan KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung.

E. Kegunaan Penelitian

Secara teoritis diharapkan dapat berguna dan memberikan kontribusi pemikiran dalam memperkaya wawasan tentang keterkaitan atau pengaruh dalam kualitas pelayanan, kepercayaan anggota dan citra lembaga terhadap loyalitas anggota di KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu dan KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung.

1. Dilihat dari segi akademis penelitian ini diharapkan mampu menaruh kontribusi berupa laporan rujukan yang sanggup dijadikan sebagai bahan untuk penelitian dikemudian hari pada lingkungan kampus Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung pada program studi Perbankan Syariah.
2. Dari segi teoritis diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam memperkaya wawasan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap Peranan anggota di KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu dan KSPPS Rizki Amanah Jaya Kepung.
3. Secara Praktis penelitian ini juga diinginkan dapat menaruh bantuan yang berarti bagi Perkembangan Ekonomi dan Bisnis Islam dan mampu menaruh penerangan tentang apa yang ada pada lingkungan

perbankan syariah dalam upaya meningkatkan efektifitas pada perbankan syariah dalam upaya menaikkan perekonomian masyarakat.

F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian

Untuk menghindari kesalahan dalam penafsiran terkait judul penelitian, perlu kiranya diberikan penjelasan mengenai ruang lingkup dan pembatasan penelitian.

1. Ruang Lingkup

Variabel yang digunakan dalam penelitian adalah variabel independen (variabel bebas/variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel/variabel yang dipengaruhi). Dalam penelitian ini, variabel bebas atau variabel yang mempengaruhi adalah kualitas pelayanan (X_1), kepercayaan anggota (X_2), dan citra lembaga (X_3). Sedangkan variabel terikat atau variabel yang dipengaruhi dalam penelitian adalah loyalitas anggota produk tabungan (Y).

Dan untuk lokasi, peneliti mengambil sampel penelitian di KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu dan KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung.

2. Keterbatasan Penelitian

a. Penelitian ini hanya dibatasi pada kualitas pelayanan, kepercayaan anggota dan citra lembaga yang mempengaruhi tingkat loyalitas anggota. Sehingga tidak digeneralisasikan untuk seluruh faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota.

- b. Dalam penelitian yang penulis lakukan, untuk mengetahui sikap dan perasaan responden penulis menggunakan angket yang hanya berfokus pada kualitas pelayanan, kepercayaan, citra lembaga dan loyalitas anggota. Sehingga data yang didapat hanya sebatas sikap dan perasaan anggota pada ke empat hal tersebut.

G. Penegasan Istilah

Supaya tidak ada penafsiran yang berbeda dan mewujudkan kesatuan pandangan dan kesamaan pemikiran maka diperlukan adanya penegasan istilah-istilah yang berhubungan dengan penelitian ini. Yaitu sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

- a. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.¹⁷ Pengaruh yang di maksud dalam penelitian ini adalah daya yang timbul antara kualitas pelayanan, Kepercayaan anggota dan Citra lembaga terhadap loyalitas anggota produk tabungan pada KSPPS Bina Assalam Mandiri dan KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri.
- b. Kualitas pelayanan adalah merupakan segala bentuk penilaian nasabah atas keunggulan dari suatu produk atau layanan jasa yang diberikan perusahaan sehingga terpenuhinya harapan dan keinginan

¹⁷ Tim Penyusun Kamus, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2008), hal. 1176

nasabah.¹⁸ Pelayanan merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang).¹⁹ Jadi, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, untuk memberikan pelayanan yang baik dibutuhkan kesungguhan yang mengandung unsur kecepatan, keramahan, kenyamanan yang terintegrasi sehingga manfaat yang besar akan diperoleh terutama kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar.²⁰

- c. Kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen mengenai objek, atribut dan manfaatnya. Kepercayaan secara singkat dapat diartikan sebagai harapan suatu pihak bahwa hubungan dengan mitra akan berjalan dengan baik dan bermanfaat terhadap kedua belah pihak.²¹
- d. Citra lembaga adalah suatu persepsi orang atau masyarakat mengenai perusahaan atau produknya. Jadi Citra lembaga dapat diukur melalui pendapat anggota, kesan ataupun respon seseorang dengan tujuan untuk mengetahui secara pasti apa yang ada dalam pikiran mereka mengenai suatu objek, bagaimana mereka

¹⁸ *Ibid...*, hal. 729

¹⁹ Tim Penyusun Kamus, *Kamus Besar Bahasa Indonesia...*, hal. 1142

²⁰ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andy Offset, 2000), hal. 59

²¹ M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 169

memahaminya dan apa yang mereka sukai atau yang tidak mereka sukai dari objek tersebut.²²

e. Loyalitas konsumen atau Kesetiaan merupakan alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcomes) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidaksetiaan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen.²³

2. Definisi Operasional

Dari definisi secara konseptual yang sudah di paparkan di atas, maka secara operasionalnya kajian dalam judul ini dimaksudkan untuk memberikan kejelasan mengenai judul penelitian agar tidak muncul berbagai penafsiran terhadap judul penelitian. Yang dimaksud faktor-faktor disini adalah faktor kualitas pelayanan, kepercayaan anggota, dan citra lembaga. Dari beberapa faktor-faktor tersebut peneliti akan menguji faktor apa yang mempengaruhi loyalitas anggota pada KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu dan KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika dalam penulisan skripsi sangatlah dibutuhkan dalam melakukan penelitian dengan tujuan guna memudahkan pembaca dalam memahami pola penelitian, sehingga diharapkan dapat mempermudah

²² *Ibid...*, hal. 185

²³ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andy Offset, 1998), hal. 46

pembaca untuk mengetahui maksud penelitian skripsi. Sistematika pembahasan skripsi diantaranya sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, dalam pendahuluan ini berfungsi untuk memberikan gambaran secara singkat mengenai apa saja yang akan dibahas dalam penelitian ini, di dalam pendahuluan ini membahas beberapa unsur diantaranya yaitu: latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori, dalam landasan teori ini berfungsi untuk menguraikan berbagai teori, konsep dan tanggapan dasar tentang teori dan variable penelitian, dalam landasan teori ini diantaranya terdiri dari: teori yang membahas variabel-variabel penelitian, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian, berisi metode yang digunakan dalam penelitian ini, diantaranya yaitu: pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data, variable dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian, dalam bab ini memuat mengenai deskripsi hasil dari penelitian yang terdiri dari: hasil penelitian dan temuan penelitian.

Bab V Pembahasan, dalam bab ini berisi mengenai jawaban masalah penelitian, menafsirkan dan mengintegrasikan temuan-temuan penelitian, serta memodifikasi teori yang telah ada.

Bab VI Penutup, dalam bab ini memuat mengenai kesimpulan dan saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan. Dengan bagian akhir skripsi yang terdiri dari: daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup.