

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam sebuah perusahaan ataupun lembaga, loyalitas kini menjadi salah satu poin penting yang sangat diperhatikan perkembangannya. Loyalitas yang merupakan sebuah tanda kesetiaan dan kesuksesan sebuah produk diterima di masyarakat kini menjadi tujuan utama dari setiap pelaku bisnis yang mana selalu *diupgrade* perkembangannya baik sektor makro ataupun mikro. Dalam sebuah lembaga perbankan yang merupakan lembaga intermediasi antara masyarakat *surplus* dan masyarakat *defisit*, loyalitas nasabah ini menjadi salah satu kajian penting yang harus selalu mereka perhatikan perkembangannya mengingat tidak sedikitnya perkembangan lembaga keuangan makro ataupun mikro yang semakin memperketat persaingan. Ketika loyalitas nasabah dalam sebuah perbankan meningkat maka sudah dapat dipastikan perbankan tersebut sudah mencapai zona aman namun sebaliknya ketika loyalitas nasabah tetap atau mungkin malah menurun maka perbankan harus mengkaji

penyebab dari menurunnya loyalitas nasabah tersebut. Tidak dapat dipungkiri loyalitas nasabah merupakan tolok ukur yang mendasar pada sebuah perbankan akan sukses tidaknya lembaga tersebut dalam mengcover kebutuhan masyarakat sekitar akan permodalan dan penyimpanan uang yang mana sering kita sebut dengan istilah pembiayaan dan simpanan dalam perbankan syariah.

Loyalitas nasabah dalam sebuah perbankan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor baik itu faktor *eksternal* maupun faktor *internal*. Beberapa faktor *eksternal* yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah antara lain banyaknya pertumbuhan lembaga keuangan lainnya, adanya inflasi, kebutuhan barang meningkat dan lain sebagainya. Sedangkan faktor *internal* yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah dalam sebuah perbankan menurut peneliti terbagi menjadi dua antara lain SDM (Sumber Daya Manusia) dan SDA (Sumber Daya Alam). Dalam hal ini peneliti lebih memfokuskan kedua hal terpenting dalam faktor *internal* ini pada kinerja karyawan untuk SDM dan kualitas produk untuk SDA. Peneliti mengambil dua variabel ini dengan alasan dalam sebuah perusahaan karyawan merupakan subyek yang sangat potensial dan langsung bersinggungan dengan nasabah. Sehingga hadirnya seorang karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sangat menjadi tolok ukur bagi nasabah untuk mengambil produk dalam sebuah perbankan.

Sedangkan untuk kualitas produk merupakan sebuah objek yang secara langsung dapat dinikmati nasabah. Sehingga dengan hadirnya produk yang berkualitas juga menjadi faktor penting nasabah loyal pada sebuah perbankan.

Kinerja karyawan merupakan sebuah hasil dari proses kerja karyawan dalam memenuhi setiap *job description* baik secara kuantitatif ataupun kualitatif yang sudah diputuskan sebuah perusahaan pada setiap bidang pekerjaan. Kinerja karyawan yang bagus sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor baik itu faktor *eksternal* ataupun faktor *internal*. Faktor *eksternal* disini dapat dijelaskan sebagai faktor yang ada di luar perusahaan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Beberapa faktor *eksternal* yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan seperti motivasi kerja, keluarga, kebutuhan dan lingkungan sekitar. Sedangkan beberapa faktor *internal* yang mana dapat dijelaskan sebagai beberapa faktor yang ada dalam perusahaan yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti jumlah gaji, kompensasi, banyaknya tugas dan beberapa tanggungjawab yang diemban. Dengan adanya sinkronisasi antara harapan karyawan dan realita yang terjadi maka dapat tercapai kinerja karyawan yang bagus. Misalnya ketika seorang karyawan harus bekerja lembur dan dituntut dengan pelayanan maksimal kepada nasabah dan ditunjang oleh gaji pokok serta tunjangan lainnya maka secara otomatis kinerja karyawan akan semakin ditingkatkan karena mereka mencintai pekerjaannya dan pekerjaan dapat menghargai kerja keras mereka. Namun sebaliknya ketika karyawan dituntut kerja

maksimal akan tetapi gaji dan fasilitas yang mereka peroleh minim maka secara otomatis mereka akan bermalasan dalam bekerja. Dan hal ini pasti akan berpengaruh pada keberlangsungan perusahaan.

Namun realita kini berbeda dengan harapan perusahaan dimana ketika perusahaan memberikan gaji dan fasilitas yang memadai namun karyawan bekerja hanya sebatas pada *job description* dan tidak sedikit karyawan yang seperti acuh pada keberlangsungan perusahaan. Mereka hanya berfikir tugas mereka selesai. Disinilah perlunya kajian kinerja karyawan agar kita mengetahui kualitas kinerja karyawan. Karena tanpa adanya karyawan yang berkualitas maka perusahaan juga tidak akan maju dan berkembang dan bahkan mungkin keberlangsungan perusahaan juga dapat terancam karena subyek yang didalamnya tidak berkualitas.

Produk merupakan sebuah hasil pengolahan dalam sebuah perusahaan baik berupa barang atau jasa yang dapat dinikmati oleh para konsumen. Dalam dunia perbankan maka produk yang dihasilkan bukan lagi berupa barang seperti tas, sepatu, bolpoin dan lain sebagainya melainkan adalah jasa. Karena produk yang dihasilkan berupa jasa maka setiap produk harus memiliki kualitas produk yang berbeda dan unggul. Mengingat sudah tidak sedikitnya lembaga keuangan baik makro ataupun mikro yang telah membuka cabang baik dengan label konvensional maupun syariah. Hal ini menjadi perhatian bagi para pengembang perbankan syariah untuk terus inovatif dan kreatif dalam menghasilkan produk-produk jasa perbankan syariah yang berkualitas.

Kualitas produk dalam hal jasa perbankan syariah dapat dijelaskan sebagai sebuah produk yang mana dalam setiap akadnya menerapkan prinsip-prinsip syariah dan produk tersebut dapat digunakan sepanjang zaman. Produk yang berkualitas akan secara otomatis menarik para nasabahnya untuk tetap setia dengan produk tersebut. Berkaitan dengan produk jasa dalam perbankan syariah karena dengan adanya perkembangan zaman kini sudah banyak teknologi yang memodifikasi dan menunjang fasilitas dari setiap produk yang telah diluncurkan. Misalnya pada produk simpanan yang mana dulu setiap orang ketika bertransaksi harus datang ke ATM (Anjungan Tunai Mandiri) untuk melaksanakan transaksi yang dibutuhkan. Kini dengan adanya perkembangan teknologi maka setiap orang dengan mudah bertransaksi di *handphone* (HP) nya mulai transfer uang, cek saldo, isi pulsa dan lain sebagainya. Dengan adanya fasilitas ini tidak dapat dipungkiri nasabah semakin dibuat nyaman dan secara otomatis hal ini diharapkan dapat meningkatkan loyalitas nasabah pada sebuah perbankan syariah.

Fasilitas yang sangat maju masih belum dapat terealisasi dalam lembaga keuangan syariah mikro seperti BMT (Baitul Maal wa Tamwil). ATM ataupun *mobile banking* masih belum dapat terealisasi dikarenakan ruang lingkup BMT yang lebih kecil dari perbankan syariah dan modal yang ada pada BMT tidak sebesar pada perbankan syariah. Meskipun demikian keberadaan BMT juga menjadi salah satu nafas baru dalam suksesnya perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Mengingat

keberadaan BMT yang dapat dijangkau tidak hanya masyarakat kalangan menengah atas melainkan kalangan masyarakat kalangan menengah bawah karena dalam simpanan ataupun pembiayaan BMT tidak sebesar pada perbankan syariah.

BMT kepanjangan dari Baitul Maal wa Tamwil merupakan salah satu lembaga keuangan mikro syariah yang bergerak dalam dua bidang yaitu sosial dan ekonomi. Konsep sosial dan ekonomi ini sangat kental dalam dunia BMT khususnya pada BMT Istiqomah yang merupakan salah satu lembaga mikro syariah di Tulungagung. Letaknya yang cukup strategis berdekatan dengan sekolah dan puskesmas serta di tengah-tengah antara desa dan jalan menuju perkotaan sehingga dapat menjangkau masyarakat dari berbagai kalangan maka menjadi daya tarik peneliti melakukan penelitian di BMT Istiqomah Karangrejo. Selain itu BMT Istiqomah Karangrejo ini mulai berdiri sejak tanggal 4 juni tahun 2001 yang diresmikan operasionalnya oleh Direktur Pinbuk Tulungagung dengan Sertifikat Binaan Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) Tulungagung namun sampai saat ini masih tetap ada dan berkembang operasionalnya meskipun telah banyak berdiri lembaga keuangan mikro syariah lainnya.

Dalam operasionalnya BMT Istiqomah juga melakukan kegiatan yang sama dengan lembaga keuangan mikro syariah pada umumnya yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang sudah menjadi nasabah BMT Istiqomah lalu menyalurkannya dalam bentuk pembiayaan guna

meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan nasabah serta menggalang titipan dana sosial seperti zakat, infaq, shodaqoh yang nantinya akan disalurkan kepada nasabah yang kurang mampu. BMT Istiqomah sebagai alat intermediasi dari nasabah yang berkelebihan dana dengan nasabah yang kurang memiliki dana harus mampu mengelola uang tersebut dengan baik. Namun perlu kita ingat bahwa sistem di dalamnya juga harus dapat dipertanggungjawabkan agar para nasabah yang menabung di BMT Istiqomah dapat merasakan keamanan atas dananya begitupun juga nasabah yang meminjam uang dapat merasakan keamanan karena akad yang terjalin jelas dan rinci.

Dari penjelasan diatas dapat kita ketahui bahwa kinerja karyawan dan kualitas produk merupakan dua variabel penting yang saling berkaitan dalam menunjang terciptanya loyalitas nasabah dalam sebuah lembaga keuangan mikro syariah seperti BMT Istiqomah. Kinerja karyawan yang bagus dapat tercapai jika jumlah karyawan yang ada di BMT Istiqomah cukup memadai. Ketika karyawan yang ada cukup memadai maka tugas dan tanggungjawab akan dapat diselesaikan dengan tepat waktu sehingga nasabah yang melakukan transaksi dapat merasa puas akan pelayanan karyawannya. Dalam laporan buku tahunan BMT Istiqomah tahun 2015 tercatat BMT istiqomah memiliki 3 orang dalam susunan pengurus dengan rincian ketua, sekretaris dan bendahara. Kemudian ada 2 orang pengawas serta 8 orang pengelola yang terdiri dari satu orang menjadi manajer utama, dua orang pada bagian kasir, satu orang pada bagian administrasi

pembiayaan, dua orang bagian marketing, satu orang pada bagian pembukuan *accounting* dan satu orang pada bagian kebersihan.

Selain kinerja karyawan yang bagus BMT Istiqomah juga harus ditunjang dengan produk-produk syariah yang berkualitas. Kualitas produk dapat dijelaskan sebagai kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsi-fungsinya: kemampuan itu meliputi daya tahan, kehandalan, ketelitian yang dihasilkan, kemudahan dioperasikan, dan diperbaiki, dan atribut lain yang berharga pada produk secara keseluruhan. Ketahanan mencerminkan umur ekonomis dari produk tersebut. Kehandalan adalah konsistensi dari kinerja yang dihasilkan suatu produk dari satu pembelian ke pembelian selanjutnya. Berkaitan dengan produk ada beberapa produk yang ada pada BMT Istiqomah antara lain penghimpunan dana dan penyaluran dana. Pada penghimpunan dana terdiri dari 3 produk yaitu TAMASYA, TPI dan simpanan berjangka. Dan untuk penyaluran dana terdiri 3 produk yaitu BBA (*Bai' Bi Tsaman 'ajil*), *murabahah* murni dan M+. Serta satu produk jasa yaitu pembiayaan *qardhul hasan*.

Berikut garafik jumlah nasabah di BMT Istiqomah mulai dari tahun 2013 sampai 2015:<sup>1</sup>

### Gambar 1.1

---

<sup>1</sup>Laporan buku jumlah nasabah BMT Istiqomah Karangrejo tahun 2015.



#### Grafik Jumlah Nasabah BMT Istiqomah Karangrejo tahun 2013-2015

Dari grafik tersebut dapat diketahui bahwa adanya peningkatan setiap tahunnya pada produk simpanan. Hal ini menunjukkan mulai meningkatnya kepercayaan masyarakat dalam menitipkan dananya berupa simpanan di BMT Istiqomah. Sedangkan untuk produk simpanan berjangka pada grafik tersebut dapat kita ketahui sangat minimnya minat masyarakat dalam mengambil produk simpanan berjangka. Dan untuk produk pembiayaan dari grafik tersebut dapat kita ketahui adanya tren menurun mulai dari tahun 2013 sampai 2015. Adanya peningkatan dan penurunan jumlah nasabah baik pada simpanan dan pembiayaan ini menarik peneliti untuk meneliti terkait kualitas produk simpanan dan pembiayaan terhadap loyalitas nasabah yang ada di BMT Istiqomah.

Dari uraian diatas dapat kita ketahui betapa pentingnya kinerja karyawan yang profesional dan produk yang berkualitas dalam sebuah lembaga. Mengingat sebuah BMT tanpa kinerja karyawan serta kualitas produk yang berkualitas bagaikan mobil tanpa roda maka tidak akan berjalan mobil tersebut. Maka pada skripsi ini peneliti tertarik mengangkat judul penelitian “Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo”.

#### **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi dan pembatasan masalah ini digunakan untuk membatasi permasalahan penelitian yang akan diteliti sehingga tidak menyimpang

dari tujuan yang dikehendaki dan dapat dilakukan secara lebih mendalam. Dan adanya keterbatasan waktu, dana, tenaga, teori-teori dari penulis. Adapun identifikasi dan pembatasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel kinerja karyawan dan kualitas produk merupakan variabel independent. Kedua variabel ini yang akan mempengaruhi loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo.
2. Subyek penelitian ini adalah nasabah yang ada di BMT Istiqomah Karangrejo. Peneliti menulis nasabah bukanlah anggota karena meskipun bentuk badan hukum BMT adalah koperasi akan tetapi kedudukan nasabah dan anggota pada skripsi ini sama. Hanya penyebutan yang berbeda seperti pelanggan, konsumen, nasabah dan anggota akan tetapi intinya sama yaitu orang yang mengambil produk dan menikmati produk yang dihasilkan dalam sebuah perusahaan. Dan dalam hal ini perusahaannya adalah BMT.
3. Peneliti hanya mengkaji terkait kinerja karyawan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

### **C. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas dapat diambil rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah

di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung?

2. Bagaimanakah pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung?
3. Bagaimanakah pengaruh kinerja karyawan dan kualitas produk secara simultan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung?

#### **D. Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk menguji pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo.
3. Untuk menguji pengaruh kinerja karyawan dan kualitas produk secara simultan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan secara teoretis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan sekaligus mengetahui secara langsung penerapan teori ke praktik dalam perbankan syariah yang berkaitan dengan pengaruh kinerja

karyawan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah khususnya di BMT Istiqomah Karangrejo dan umumnya pada lembaga keuangan lainnya baik syariah ataupun konvensional.

2. Kegunaan Secara praktis

a. Untuk lembaga yang diteliti

Bagi lembaga keuangan yang menjadi tempat penelitian diharapkan penelitian ini mampu memberikan informasi bagi pengelola perbankan syariah ataupun usaha syariah lainnya khususnya BMT Istiqomah karangrejo untuk meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas produk dalam menarik nasabah yang lebih banyak lagi serta dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan ke depannya.

b. Untuk akademis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah perbendaharaan kepustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

c. Untuk peneliti

Sebagai tambahan ilmu dan wawasan baik teori ataupun praktik dalam sebuah lembaga keuangan mikro syariah.

d. Untuk peneliti yang akan datang

Diharapkan hasil penelitian ini nantinya mampu menjadi bahan referensi dan sebagai rujukan penelitian terdahulu untuk penelitian yang akan datang.

## F. Penegasan Istilah

Secara konseptual mengenai penelitian yang dibahas antara lain:

1. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh pekerja ataupun karyawan secara kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka.<sup>2</sup> Jadi kinerja karyawan merupakan sebuah hasil atas pekerjaan yang telah karyawan lakukan dalam memenuhi tanggung jawab yang telah ia ambil dalam bidangnya tersebut.
2. Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsi-fungsinya yang meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan, operasi dan perbaikan serta atribut lainnya.<sup>3</sup>Dalam hal ini adalah kemampuan produk jasa dalam memenuhi kebutuhan nasabah.
3. Loyalitas nasabah adalah komitmen nasabah terhadap suatu merek, toko, atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang.<sup>4</sup> Ketika nasabah tetap kukuh pada sebuah merk yang ada pada bank tersebut meski banyak produk yang hadir yang mungkin sama atau bahkan lebih baik tapi mereka tetap pada satu merk itulah yang dimaksud dari sebuah loyalitas nasabah.
4. Nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada pihak lembaga.<sup>5</sup>
5. Bagi hasil adalah bentuk *return* atau perolehan kembalian dari kontrak

---

<sup>2</sup> Mulyadi, S.E., MM, *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*, (Jakarta: IN MEDIA, 2015) hal.43.

<sup>3</sup>Kotler dan Armstrong (2008:347) yang dikutip dari skripsi Dheany Arumsari tahun 2012.

<sup>4</sup>Tjiptono : 2000 yang dikutip dari skripsi Adhika Pradhana tahun 2015.

<sup>5</sup>Suharto, Tata Iryanto, *Kamus Bahasa Indonesia Terbaru*, (Surabaya:INDAH, 1996), hal.177.yang dikutip dari Skripsi Septiana Dwi Exmawati tahun 2014.

investasi dari waktu ke waktu yang besarnya tidak pasti dan tidak tetap.<sup>6</sup> Dalam perbankan konvensional bagi hasil sering disebut dengan istilah bunga.

Secara operasional bahwa dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh kinerja karyawan dan kualitas terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo.

### **G. Sistematika Pembahasan Skripsi**

Gambaran singkat tentang isi keseluruhan skripsi yang akan peneliti buat adalah sebagai berikut:

#### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini berisi tentang uraian mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah dan sistematika pembahasan skripsi.

#### **BAB II : Landasan Teori**

Bab ini berisi tentang penjelasan tentang teori kinerja karyawan, penjelasan kualitas produk dan penjelasan tentang loyalitas nasabah. Serta kajian penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilaksanakan, kerangka berfikir penelitian dan hipotesis penelitian

#### **BAB III : Metode Penelitian**

---

<sup>6</sup>Adiwarman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*,(Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hal. 191.

Bab ini berisi tentang pendekatan penelitian, populasi, sample dan sampling, sumber data, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian, serta analisis data.

#### **BAB IV : Hasil Penelitian**

Hasil penelitian berisi tentang deskripsi data dan pengujian hipotesis.

#### **BAB V : Pembahasan**

Dalam pembahasan dijelaskan temuan-temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian dan dikaitkan dengan kajian pustaka yang diperoleh sehingga adanya kesimpulan dari rumusan masalah yang ada dalam penelitian.

#### **BAB VI : Penutup**

Dalam penutup berisi tentang dua hal pokok, yaitu kesimpulan dan saran.