

BAB I

PENDHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang mempunyai peluang pangsa pasar syariah yang tinggi karena sebagian besar penduduknya yaitu beragam islam. Di Indonesia perkembangan perbankan syariah dirintis semenjak perbincangan para ulama terkait permasalahan bunga pada bank konvensional yang disamakan riba oleh para kaum Islam. Kemudian pada tahun 1990 melalui karya MUI maka didirikan bank syariah yang pertama kali di Indonesia yaitu berdirinya bank muamalat Indonesia.

Seiring dengan semakin banyak bermunculan perbankan syari'ah di Indonesia, tentunya telah memberikan alternatif baru bagi para konsumen pengguna jasa perbankan khususnya konsumen muslim untuk menggunakan produk-produk perbankan dengan metode non bunga atau sistem bagi hasil. Munculnya perbankan syari'ah dilatar belakanginya oleh keinginan umat Islam untuk menghindari kegiatan muamalahnya dari sistem riba dan menikmati jasa-jasa perbankan yang berlandaskan pada hukum Islam.

Lembaga keuangan syariah di Indonesia seperti yang diketahui sekarang ini dapat dibedakan menjadi dua yaitu lembaga keuangan berbentuk bank dan non bank. Lembaga keuangan syariah yang berbentuk bank terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Lembaga keuangan syariah yang bukan bank dasar hukum kelegalitasannya diatur

dalam undang-undang koperasi yaitu undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian.

Islam mengajarkan pada pemeluknya untuk berperan aktif dalam mengembangkan ekonomi umat. Salah satu upaya untuk mengembangkan ekonomi umat di Indonesia adalah dengan pendirian bank syariah, pada saat pemerintah mengeluarkan paket kebijakan moneter yang mengatur deregulasi industri perbankan di Indonesia. Bank Syariah didirikan dengan tujuan mempromosikan dan mengembangkan peranan prinsip-prinsip Islam kedalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis lainnya.

Bank syariah adalah bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank sebagai lembaga intermediasi, menerima simpanan dari nasabah dan meminjamkan kepada nasabah lain yang membutuhkan dana, dari simpanan para nasabah itu, bank memberi imbalan berupa bunga.¹ Dalam perbankan syariah, tidak terdapat sistem bunga karena prinsip operasionalnya menggunakan bagi hasil.

Secara *harfiah lughawi baitul mal* berarti rumah dan dana *baitul tamwil* berarti rumah usaha.² Sehingga dapat ditarik kesimpulan *Baitul Mal Wit Tamwil* (BMT) merupakan lembaga ekonomi keuangan yang dioperasikan dengan sistem yang sesuai dengan syariat Islam. BMT juga merupakan sebuah institusi yang menjalankan dua kegiatan sosial atau bisa disebut

¹ Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Alfabeta, 2002), hlm. 2.

² Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*, (Yogyakarta: UII Press, 2004) hal. 126

mentasyarufkan dana sosial. Sebagai *baitul tamwil* merupakan lembaga bisnis yang bermotif laba.

BMT lebih mengembangkan usahanya pada sektor keuangan, yakni simpan-pinjam. Usaha ini seperti usaha perbankan yakni menghimpun dana anggota dan calon anggota serta menyalurkannya kepada sektor ekonomi yang halal dan menguntungkan. Namun demikian, terbuka luas bagi BMT untuk mengembangkan lahan bisnisnya pada sektor riil maupun sektor keuangan lain yang dilarang dilakukan oleh lembaga keuangan bank. BMT bukan bank, maka BMT tidak tunduk pada aturan perbankan.

Baitul Mal sebagai lembaga Amil Zakat (LAZ) yang melakukan kegiatan sosial yakni mendorong, menggerakkan dan menghimpun zakat, infaq, shodaqoh dari para anggotanya yang kemudian disalurkan melalui kegiatan sosial membantu masyarakat yang kurang mampu. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa lembaga keuangan bank maupun non bank yang bersifat formal, yang beroperasi di pedesaan, umumnya tidak dapat menjangkau lapisan masyarakat golongan ekonomi menengah ke bawah.³

Setiap lembaga atau perusahaan tentunya menginginkan hal terbaik untuk memuaskan para nasabahnya. Berbagai upaya yang harus dilakukan BMT khususnya untuk tetap bertahan dalam menghadapi persaingan yang cukup ketat dengan lembaga-lembaga keuangan syari'ah yang lainnya seperti

³Muji Haryono, Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Nasabah BMT Al-Khautsar Kebumen, *Skripsi tidak diterbitkan*, (Yogyakarta:UIN.2005),hlm.2.

peningkatan kinerja karyawannya. Karena sekarang nasabah semakin cerdas, kritis dan mempunyai banyak pilihan untuk memilih menghimpun dananya.

Dataran Hukum Indonesia badan hukum yang paling bisa digunakan untuk BMT adalah koperasi. “BMT berasaskan Pancasila dan UUD 1945 serta berlandaskan prinsip syari’ah Islam, keimanan, keterpaduan (*kaffah*), kekeluargaan, kebersamaan, kemandirian, dan profesionalisme”. Dengan demikian keberadaan BMT menjadi organisasi yang syah dan legal. Sebagai lembaga keuangan syaria’ah, BMT harus berpegang teguh pada prinsip-prinsip syariah.⁴

Keimanan juga menjadi landasan atas keyakinan untuk tumbuh dan berkembang, keterpaduan mengisyaratkan adanya harapan untuk mencapai sukses dunia dan akhirat juga keselarasan antara sisi sosial dan bisnis. Kekeluargaan dan kebersamaan berarti upaya yang mencapai kesuksesan tersebut diraih secara bersama tidak hanya dari uluran tangan pemerintahan, tetapi harus berkembang dari meningkatnya partisipasi anggota dan masyarakat, untuk itulah pola pengeloannya harus profesional.⁵

Sementara itu perkembangan ekonomi syari’ah di Indonesia yang dari tahun ketahun terus menunjukkan perkembangan. Salah satu wujud dari pesatnya perkembangan ekonomi syari’ah di Indonesia adalah dengan berkembangnya lembaga keuangan di Indonesia yang berdasarkan syari’ah Islam. Lebih tepatnya disebut dengan Lembaga Keuangan Syaria’ah (LKS)

⁴ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil(BMT)*...,hal.129

⁵ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil(BMT)*...,hal.130

yaitu organisasi ekonomi yang sistem operasionalnya berdasarkan syari'ah Islam.

Lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, menghimpun dana, menyalurkan atau kedua-duanya.⁶ Digolongkan kedalam dua golongan besar yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank. Perkembangan dunia usaha termasuk sektor perbankan di kota Tulungagung menunjukkan perkembangan yang pesat, hal ini dibuktikan dengan adanya lembaga keuangan yang membuka kantor baru, cabang maupun cabang pembantu, salah satunya adalah BMT.

Keberadaan lembaga keuangan syari'ah di Indonesia bank memiliki sistem dan prosedur yang baku sehingga tidak mampu menjangkau masyarakat lapisan bawah dan kelompok mikro. Dengan prosedur yang panjang dan terkesan rumit, pengusaha mikro tidak dapat mengakses sumber pendanaan dari bank. Sehingga potensi besar di Indonesia yang dimiliki oleh masyarakat yang menjalankan sektor usaha mikro tidak dapat berkembang.

Tulungagung banyak sekali masyarakat yang memiliki usaha kecil, seperti halnya pedagang kaki lima, pedagang sayur, konveksi, pembuatan batu bata, pembuatan genteng, dsb. Usaha ini biasanya para lembaga keuangan bank tidak dapat melayani kebutuhan dari usaha UMK. Hal tersebut bisa menyebabkan ketimpangan pasar dalam ekonomi dan yang pasti akan menciptakan calon pengangguran-pengangguran baru di Indonesia khususnya Tulungagung.

⁶ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Cet.6* (Jakarta:Raja Grafindo Persada,2002),hal.2

Keberadaan BMT telah dicanangkan oleh Presiden RI sebagai Gerakan Nasional untuk mendukung usaha kecil diseluruh Indonesia. Pencanangan dilakukan di Jakarta pada tanggal 7 Desember 1995. Sebagai pedoman awal operasional BMT berada dibawah Pembinaan Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) dan memperoleh legalitas (Badan Hukum) dari menteri koperasi pengusaha kecil dan menengah, kepala kantor, dinas atau badan koperasi masing-masing propinsi maupun kabupaten atau kota.⁷

PINBUK merupakan satu-satunya lembaga yang telah mendapatkan persetujuan dari Bank Indonesia (BI) untuk membina, mengawasi dan mengembangkan BMT diseluruh Indonesia. Persetujuan itu sendiri tertuang melalui naskah kerjasama No.03/MOU/PHBK-PINBUK/VII/95 baik serba usaha maupun simpan pinjam. Dari paparan diatas menunjukkan bahwa operasional BMT dan koperasi tidak sama persis, karena dapat dibentuk perundangan tersendiri.⁸

Banyak sekali lembaga keuangan syari'ah di Tulungagung, salah satunya adalah BMT. Kurang lebih ada tiga belas nama BMT Tulungagung yang bernaung di PINBUK, salah satunya adalah BMT Pahlawan. BMT Pahlawan mempunyai kantor pusat yang beralamatkan Jl.KHR Abdul Fatah (Ruko pasar ngemplak) N0.33 Tulungagung dan memiliki empat kantor cabang yaitu di Notorejo, Gondang, Bandung, Ngunut dan memiliki kantor Graha di Boyolangu yang nantinya akan dijadikan kantor pusat.

⁷ Baihaqi Abd Madjid (ed), *Paradigma Baru Ekonomi Kerakyatan Sistem Syariah:Perjalan Gagasan dan Gerakan BMT*, (Jakarta,PINBUK,2000), hal.255

⁸ *Ibid*, hal.256

BMT Pahlawan pada tahun 2014 memiliki aset Rp. 8.522.458.961.00,-⁹ BMT tersebut pada setiap tahunnya selalu meningkatkan dan mengusahakan kesejahteraan para anggotanya. Salah satunya juga adalah peningkatan kinerja karyawan seperti peningkatan pelayanan kepada anggota-anggota di BMT. Pesatnya perkembangan dari BMT Pahlawan, dapat dibuktikan dengan terbangunnya beberapa cabang yang terletak di beberapa wilayah strategis di Tulungagung.

Setiap lembaga atau perusahaan tentunya menginginkan hal terbaik untuk memuaskan para anggotanya. Berbagai upaya yang harus dilakukan BMT khususnya untuk tetap bertahan dalam menghadapi persaingan yang cukup ketat dengan lembaga-lembaga keuangan syariah yang lainnya. Karena sekarang kalangan masyarakat semakin ketat, kritis, selektif dan mempunyai banyak pilihan untuk memilih menghimpun dana yang disalurkan masyarakat.

Jones dan Sanserp sebagaimana dikutip oleh Hurriyati yang mempelajari persiapan penerapan berbagai kesempatan perdagangan di era globalisasi berkeyakinan bahwa “di era perdagangan bebas tidak terproteksi sama sekali, maka yang menjadi tumpuan perusahaan untuk tetap mampu bertahan hidup adalah nasabah-nasabah yang loyal”.¹⁰ Loyalitas nasabah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu lokasi, sistem pelayanan dan kepuasan nasabah.

⁹ *Rancangan Akhir Tahun (RAT) BMT Pahlawan*, (Tulungagung 2014)

¹⁰ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsume*, (Bandung: Alfabeta, 2010, hal. 22)

Lokasi yaitu keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan. Selain itu lokasi juga disebut letak di daerah yang strategis yang dekat dengan banyak aktifitas manusia, tempat yang mudah dijangkau atau di lalui sarana prasarana transportasi, lokasi terdapat di pinggir jalan yang dapat dilihat dengan jelas, lingkungan sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan seperti tempat-tempat yang usahanya di bidang industri¹¹.

Pelayanan nasabah diberikan oleh berbagai pihak yaitu *customer service* (CS) yang berperan sangat penting, tugas utamanya adalah memberikan pelayanan dan membina pelayanan, melayani para nasabah dan berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah dengan baik. Namun istilah CS digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Selain itu pelayanan juga diberikan oleh *teller* yaitu lebih banyak berhubungan kepada nasabah dalam bidang penyetoran dan penarikan uang nasabah.

Kenyataannya pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada anggota, disamping akan mampu mempertahankan nasabah yang ada untuk terus mengkonsumsi atau membeli produk yang kita tawarkan, serta akan mampu pula untuk menarik calon nasabah baru untuk mencobanya. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* perusahaan sehingga citra perusahaan dimata anggota terus meningkat.

¹¹ Kasmir, SE., MM, *Pemasaran Bank*, (Ed.1,Cet.2, Jakarta, Prenada Media, 2005), hlm.163

Fenomena yang terjadi di BMT Pahlawan Cabang Notorejo yakni minat masyarakat untuk menjadi anggota baru cukup banyak, dibandingkan dengan cabang-cabang lainnya. Cabang tersebut antara lain yaitu di Bandung, Gondang, dan Ngunut. Setiap hari selalu ada masyarakat yang menjadi anggota baru di BMT, karena lokasi BMT sangat dekat dan terjangkau oleh para industri-industri genteng dan batu bata sehingga memudahkan para masyarakat sekitar meminjam modal untuk mengembangkan usahanya.

Persyaratan dalam pengajuan pembiayaan juga sangat mudah bagi kaum awam yang masih sangat belum mengerti tentang pengajuan pembiayaan, pelayanan yang cepat dan pencairan yang tidak begitu lama mungkin itu alasan semakin banyak dari tahun-ketahun anggota baru di BMT, anggota yang dimiliki BMT Pahlawan Cabang Notorejo pada tahun 2014 mencapai 418 orang, dan ditahun 2015 bertambah anggotanya menjadi 474 orang.

BMT Pahlawan Kec.Gondang memiliki 2 kantor cabang yaitu di Gondang dan Notorejo akan tetapi jumlah anggota yang dimiliki oleh masing-masing kantor cabang tersebut sangat berbeda. Sama-sama diwilayah Gondang akan tetapi yang memiliki jumlah anggota yang cukup banyak adalah di Notorejo. Mungkin dikeranakan karena Notorejo lebih dekat dengan Desa Galek yang terkenal banyak industri genteng sehingga kebutuhan akan modal lebih banyak dan mengakibatkan banyaknya anggota di BMT tersebut.

Banyaknya BMT atau Koperasi umum maupun syariah yang berada diwilayah yang sama tidak pula mempengaruhi jumlah anggota. Dibuktikan bahwa setiap tahun-ketahun BMT tersebut selalu mengalami peningkatan

anggota-anggota baru. Sehubungan dengan terus bertambahnya anggota baru di BMT Pahlawan Cabang Notorejo, pihak BMT pada setiap tahunnya selalu meningkatkan dan mengusahakan kesejahteraan para anggota agar selalu puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Sebagian diantara mereka menilai bahwa BMT Pahlawan Cabang Notorejo itu bagus dan sebagian besar anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT. Ada beberapa alasan yang mengharuskan sebagian anggota mengundurkan diri dari daftar nama anggota BMT Pahlawan Cabang Notorejo dikarenakan pindah kerja atau pindah tempat tinggal sehingga sebagian anggota terpaksa menutup rekeningnya bukan karena tidak setia dengan BMT.

Hal ini fenomena praktis yang dilakukan peneliti sebelumnya Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.¹² tingkat prosentase masyarakat dalam memilih BMT yaitu tingkat loyalitas anggota BMT adalah tinggi, berdasarkan pelayanan yang diberikan, fasilitas yang disediakan, berdasarkan sistem keuangan yang diterapkan, berdasarkan kepuasan yang dicapai dan berdasarkan perkembangan yang diusahakan BMT.

Hasil penelitian selanjutnya adalah dari Adi Krismanto yaitu tentang pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah yaitu tujuan dari penelitiannya untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) cabang Semarang Patimura. Hasil

¹² Ana Rochmaniah, "Pengaruh Kualitas pelayan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada bmt tulungagung" (Tulungagung: IAIN 2014), hal.41

penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdampak positif terhadap kepuasan nasabah. Pengembangan citra terhadap loyalitas nasabah adalah dampak positif.¹³

Kondisi BMT yang mempunyai produk yang relatif sedikit dan tetap, strategi pemasaran yang masih bersifat lokal, serta dipromosikan yang masih kurang gencar serta persaingan yang cukup ketat menyebabkan BMT kurang dikenal oleh masyarakat secara umum. Hal ini menjadi fenomena yang sangat menarik untuk mengetahui letak lokasi, tingkat pelayanan dan kepuasan anggota dan pada akhirnya akan berdampak pada kelayakan dari anggotanya.

BMT Pahlawan memberikan jasa pelayanannya di kabupaten Tulungagung yang berdiri pada 10 November 1996 dengan aset awal Rp.15.000.000,00,- hingga sampai usia 20 tahun aset BMT Pahlawan telah berkembang mencapai Rp.9.999.674.707,00,- dengan anggota binaan mencapai 12.129 anggota, mereka terdiri dari perdagangan, perikanan, pengrajin, pertanian PKL, dll.¹⁴ Anggota BMT juga terdiri dari para penyimpan dan para donatur yang berada diseluruh pelosok Tulungagung.

Sehingga tidak mengherankan jika untuk mempermudah pelayanan dan jangkauan BMT mendekati diri dengan meningkatkan kinerja marketing yang berpengalaman dan membuka cabang-cabang dan Pokusma di beberapa tempat yakni cabang Bandung di ruko stadion bandung, cabang Gondang di kompleks ruko stadion gondang, cabang Ngunut, Pokusma Notorejo gondang

¹³ Adi Krismanto, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*, (Semarang: Skripsi tidak diterbitkan, 2009), hal. 7

¹⁴ *Rancangan Akhir Tahun (RAT) BMT Pahlawan*, (Tulungagung 2014)

dan kantor baru Graha Pahlawan di Boyolangu. Berikut ini adalah perkembangan nasabah BMT Pahlawan :

Tabel 1.1

Perkembangan Anggota BMT Pahlawan

	Anggota	Tahun 2014	Tahun 2015
1	Pendiri/Anggota tetap	61 orang	61 orang
2	Penanaman Saham	63 orang	63 orang
3	Penyimpan/Penabung	10.337 orang	10.900 orang
4	Penerima Pembiayaan	2.149 orang	2.044 orang
	Total	11.896 orang	12.129 orang

Sumber : Data BMT Pahlawan Tahun 2015

Dari tabel diatas dengan jumlah anggota di BMT Pahlawan selama dua tahun terakhir ini, jumlah anggota cenderung naik. Berdasarkan wawasan tersebut maka penulis tertarik untuk mengetahui tentang lokasi, sistem pelayanan, dan kepuasan anggota sehingga menyebabkan semakin meningkatnya anggota yang menghimpun dananya di BMT tersebut dan untuk mengetahui apakah anggotanya yang lama masih tetap memiliki loyalitas terhadap BMT.

Berdasarkan latar belakang diatas, penyusun tertarik melakukan penelitian tentang “Pengaruh Lokasi, Sistem Pelayanan dan Kepuasan Anggota terhadap Loyalitas Anggota Pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung”. Diindikasikan bahwa loyalitas anggota dipengaruhi oleh lokasi, sistem pelayanan dan kepuasan anggota. Karena itu penyusun

mengadakan penelitian. Penyusun memilih BMT Pahlawan Cabang Notorejo merupakan salah satu BMT yang diminati oleh masyarakat atau anggota.

B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

Identifikasi ini digunakan untuk membatasi permasalahan penelitian yang akan diteliti sehingga tidak menyimpang dari tujuan yang dikehendaki dan dapat dilakukan secara mendalam. Dan adanya keterbatasan waktu, dana, tenaga, teori-teori dari penulis. Adapun ruang lingkup dan batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel lokasi, sistem pelayanan dan kepuasan anggota variabel independent. Ketiga hal tersebut merupakan beberapa variabel yang mempengaruhi loyalitas dari anggota.
2. Subyek penelitian ini adalah anggota pembiayaan cabang atau pokusma pada BMT.
3. Penelitian ini hanya mengkaji tentang lokasi, sistem pelayanan, kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota pada BMT.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan penulis maka dirumuskan masalahnya yaitu:

1. Apakah lokasi berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung?
2. Apakah sistem pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung?

3. Apakah kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung?
4. Apakah lokasi, sistem pelayanan dan kepuasan anggota secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruhnya lokasi terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung.
2. Untuk mengetahui adakah pengaruhnya sistem pelayanan terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung.
3. Untuk mengetahui adakah pengaruhnya kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung.
4. Untuk mengetahui adakah pengaruhnya lokasi, sistem pelayanan dan kepuasan anggota secara simultan terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Penulisan berharap, dengan mengetahui pemecahan permasalahan maka diperoleh beberapa manfaat, antara lain :

1. Kegunaan Teoritis

Dapat digunakan sebagai sumbangan tertulis berupa informasi ilmiah untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan pemasaran khususnya mengenai lokasi, kepuasan dan loyalitas nasabah pengguna atribut-atribut kinerja pelayanan dan dapat memberikan informasi ilmiah

untuk mengembangkan sistem pelayanan bagi Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi BMT

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi sebagai bahan masukan atau sumbangan pikiran. Dan dari hasil penelitian ini dapat digunakan BMT sebagai dasar pengembangan kualitas instansi tersebut.

b. Bagi Akademik

Penulis ingin menambahkan informasi kepada perguruan tinggi dan sebagai tambahan dalam keperpustakaan dibidang perbankan syari'ah khususnya, dan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan yang berisikan suatu studi yang bersifat karya ilmiah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi atau pikiran yang dijadikan dasar pijakan penelitian sejenis.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan penelitian

Ruang lingkup dan keterbatasan penelitian bertujuan untuk memberikan batasan-batasan pada peneliti sehingga pembahasannya tidak meluas dan tetap fokus pada rumusan masalah penelitian. Adapun ruang lingkup penelitian adalah Pengaruh lokasi, sistem pelayanan, dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung. Berbagai keterbatasan ini, maka dalam penelitian ini penulis

penulis membatasi ruang lingkup dan pembahasan agar tidak menyimpang dari pokok pembahasan. Tujuan dari penelitian ini yaitu membahas tentang masalah yang ada di dalam rumusan masalah dan supaya tidak keluar jalur dari pembahasan ini maka dibutuhkan ruang lingkup dalam penelitian. Ruang lingkup penelitian ini terbatas dalam empat variabel penelitian, yaitu:

1. Tiga variabel bebas yaitu lokasi, sistem pelayanan dan kepuasan anggota.
2. Satu variabel terikat yaitu loyalitas anggota pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari penafsiran yang berbeda dan mewujudkan kesatuan pandangan dan kesamaan pemikiran, perlu kiranya ditegaskan istilah-istilah yang berhubungan dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Devinisi Konseptual

Secara konseptual yang dimaksud dengan "Pengaruh Lokasi, Sistem Pelayanan dan Kepuasan Anggota terhadap Loyalitas Anggota Pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung" adalah sebagai berikut :

- a. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.¹⁵
- b. Lokasi adalah tempat dimana diperjual belikannya produk lembaga dan pusat pengendalian lembaga.¹⁶
- c. Sistem Pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.¹⁷

¹⁵ Tim Penyusun Kamus, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hal. 849

¹⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 163

- d. Kepuasan anggota adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang.¹⁸
- e. Loyalitas adalah menurut Jacoby dan Keyner dalam Pedersen dan Nysveen, yaitu pembelian non random dari waktu ke waktu pada suatu merek diantara banyak merek oleh konsumen.¹⁹

2. Devinisi Operasional

Devinisi Operasional merupakan pelekatan arti pada suatu variabel dengan cara menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variabel. Variabel penelitian ini terdiri dari dua macam, yaitu variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X). Penegasan operasional dalam penelitian ini meliputi :

- a. Lokasi yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan penentuan letak di daerah yang strategis yang dekat dengan banyak aktifitas manusia, tempat yang mudah dijangkau atau di lalui sarana prasarana transportasi, lokasi terdapat di pinggir jalan yang dapat dilihat dengan jelas, lingkungan sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan seperti

¹⁷ Rambat Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktis*. (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hal. 148

¹⁸ Susan Fournier dan David Glenmick, 'Rediscovering Satisfaction', *Journal of Marketing*, (Oktober 1999), hlm. 5-23

¹⁹ Pedersen dan Nysveen, *An Exploratory Study of Customers' Perception of Company Web Sites Offering Various Interactive Applications: Moderating Effects of Customers' Internet Experience*, Decision Support Systems, 2004.

tempat-tempat yang usahanya di bidang industri. Indikator dari lokasi yaitu lokasi dengan posisi yang tepat.

- b. Sistem pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan tingkat baik buruknya suatu program dalam perihal tata cara melayani anggota pada BMT dan seberapa jauh kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka peroleh. Indikator dari sistem pelayanan yaitu, *Tangibles, Reability, Responsivences, Assurance, Empaty.*
- c. Kepuasan anggota yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang disarakan dan dibandingkan dengan harapan. Indikator dari kepuasan anggota yaitu, kualitas produk, harga, kemudahan, ruang tunggu yang bersih
- d. Loyalitas anggota yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan komitmen yang dalam untuk melakukan pembelian ulang atau memilih kembali suatu barang atau jasa secara konsisten pada masa yang akan datang. Indikator dari loyalitas anggota yaitu, melakukan pembelian secara teratur, merekomendasikan produk lain, dan menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis pesaing.

H. Sistematika Skripsi

Sistematika pembahasan dalam skripsi ini disajikan dalam 5 (lima) bab, dan disetiap babnya terdapat sub bab.

Terdapat sub bab sebagai perincian dari bab-bab tersebut. Maka sistematika pembahasan skripsinya seperti berikut:

BAB I Pendahuluan, untuk memberikan gambaran secara singkat apa yang akan dibahas dalam penelitian ini, dalam bab pendahuluan ini di dalamnya membahas beberapa unsur yang terdiri dari: latar belakang, identifikasi dan pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah dan sistematika skripsi.

BAB II Landasan Teori, dalam bab ini diuraikan beberapa diskripsi teori, kajian teori-teori dari penelitian terdahulu terkait lokasi, sistem pelayanan dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota, dan kerangka konseptual maupun kerangka berfikir penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III Metode Penelitian, dalam hal ini memuat tentang rancangan penelitian (berisi pendekatan penelitian dan jenis penelitian), populasi dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian, dibagian ini memuat deskripsi singkat hasil penelitian (yang berisi diskripsi data dan pengajian hipotesis) serta temuan penelitian.

BAB V Pembahasan, dalam hal ini memuat tentang hasil pembahasan dari rumusan masalah 1,2,3 dan 4.

BAB VI Penutupan, pada bab akhir ini dalam skripsi akan memuat tentang kesimpulan, implikasi penelitian dan saran yang ditunjukkan kepada pihak yang berkepentingan dan daftar rujukan, lampiran-lampiran surat pernyataan keaslian skripsi dan yang terakhir adalah riwayat hidup.

Bagian akhir, terdiri dari daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup