BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Sektor perekonomian sangatmemegang peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi, di mana sektor perekonomian menjaditolak ukur kemakmuran suatu negara. Negaraterus-menerus melakukan upaya peningkatan pertumbuhan ekonomi melalui lembaga keuangan dan peningkatan kinerja sebagai lembaga keuangan dan lokomotif pembangunan ekonomi. Lembaga keuangan mempunyai peranan yang strategis dalam membangun suatu perekonomian negara.lembaga keuangan merupaakan salah satu instrumen penting dalam sistem moderen. Tidak satupun negara modern yang menjalankan kegiatan ekonominya tanpa melibatkkan lembaga keuangan. Lembaga keuangan atau Bank berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana yang kemudian disalurkan kepada masyaarakat yang kekurangan dana dalam berbagai bentuk penyaluran.

Di Indonesia saat ini terdapat dua jenis lembaga keuangan dimana saling bersaing satu sama lain untuk merebut perhatian pasar, yaitu lembaga keuanganbank dan non-bank. yang berlandaskan syariah maupun konvensional. Adanya perubahan regulasi tentang perbankan merupakan momen strategis bagi umat Islam Indonesia untuk mendirikan lembaga keuangan yang berbasis nilai-nilai syariah (Islam). Lembaga keuangan

syariah yang berbentuk bank terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dan Lembaga keuangan non-bank salah satunya meliputi Baitul Mal Wa Tamwil (BMT).

BMT adalah lembaga keuangan mikro yang berlandaskan syariah, sama halnya dengan lembaga keuangan bank syariah yang berorientasi pada sektor sosial dan bisnis. Sektor sosial BMT sebagai lembaga amil zakat yang membantu masyarakat dalam menyalurkan zakat, infaq dan shodaqoh. Sedangkan pada sektor bisnis sebagai lembaga intermediasi untuk menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dan menyalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan dana. BMT adalah lembaga ekonomi yang dibangun dan ditumbuhkembangkan dari dan untuk nasabah. Oleh sebab itu peranan nasabah dalam menentukan maju mundurnya BMT sangat berpengaruh besar. BMT Dinar Amanu merupakan salah satu dari lembaga keuangan syariah yang ada di Tulungagung.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat antara lembaga keuangan lainnya, maka perlu adanya peningkatan pada beberapa faktor - faktor yang ada di BMT Dinar Amanau. Salah satunya dengan peningkatan faktor kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan mengambarkan suatu keadaan kinerja karyawan suatu lembaga dan keseriusannya dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Kualitas kinerja karyawan dalam melayani nasabah menjadi ukuran penilaian

nasabah dalam memutuskan melakukan pembiayaan atau pendanaan di lembaga keuangan syariah.

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kupuasannya.[2]Agar dapat bersaing , bertahan hidup, dan berkembang maka lembaga di tuntut untuk mampumemberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhaan dan keinginan nasabah.

Layanan yang berkualitas dalam sebuah lembaga keuangan akan menjadinilai lebih bagi nasabah yang nantinya akanmemberikan kepuasan dan loyalitasnya seorang nasabahterhadap lembaga itu sendiri. Pelayanan yang di berikan pihak BMT dengan nasabah adalah sebagai hubungan kemitraan atau saling tolong-menolong/kekeluargaan, bukan pelayanan dengan sifat sebagai bank dengan nasabahnya yang hanya mementingkan keuntungan sebelah pihak. Pelayanan yang ramah, sopan santun, akan menigkatkan kedekatan antara pihak bank dengan nasabahnya, sedangkan layanan yang cepat dan tepat akan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam kemudahan untuk memperoleh produk dari lembaga. Dengan seperti itu hubungan baik antara lembaga dengan nasabahnya akan terjalin dengan akrab dan akan menjadi nilai lebih di

[2]Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima.* (Jakarta:Elex Media Komputindo,2004), hal.36

mata nasabah di bandingkan dengan lembaga keuangan lainnya. Dari sini kualitas pelayanan tersebut akan menjadi bagian pertimbangan bagi nasabah untuk tetap bertahan menjadi pelanggan yang memberikan loyalitasnya terhadap lembaga ataukah hanya menjadi nasabah sementara.

Dalam menghadapi persaingan, perusahaan tidak hanya akan mengutamakan kualitas pelayanannya saja namun faktor lokasi yang strategis juga sangat berperan penting dalam berhubungan dengan nasabah dan dalam keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah. Penentuan lokasi kantor dilakukan untuk kantor utama atau kantor cabang pembantu. Penentuan lokasi kantor beserta sarana dan prasarana pendukung menjadi sangat penting, hal ini disebabkan agar nasabah dengan mudah mengetahui dan menjangkau lokasi lembaga yang ada.

Lokasi dikatakan sangat pentingkarena merupakan jejaring dimana produk dan jasa bank disediakan dan dapat dimanfaatkan oleh nasabah.Apalagi dalam lembaga keuangan syariah seperti Koperasi syariah, BMT, BTM, dll.Lembaga tersebut tidak tersedia mesin ATM, jadi harus teliti dan tidak salah dalam menentukan lokasi di wilayah tersebut.Beberapa yang perlu diperhatikan dalam penentuan lokasi yaitu: dekat dengan sasaran pasar seperti kawasan industri atau pabrik, dekat dengan perkantoran, dekat dengan pasar dan dekat dengan perumahan atau masyarakat.

Secara geografis BMT Dinar Amanu terletak di wilayah dataran rendah, tempatnya di desa panjerejo yang merupakan salah satu desa

dalam kecamatan Rejotangan kabupaten Tulungagung bagian timur, dengan kondisi perumahan, penduduk dan keramaian serta dekat dengan pasar tradisional. Letak kantor BMT Dinar Amanu berada di antara empat desa yaitu Ds. Kalangan kec. Ngunut, Ds. Tenggong kec. Rejotangan, Ds. Karangsari kec. Rejotangan, Ds. Kacangan kec Ngunut. Kantor BMT Dinar Amanu beralamat di Jl. Raya Sumberagung desa Panjerejo kecamatan Rejotangan kabupaten Tulungagung. Dengan kondisi kantor yang nyaman, ruangan AC, peralatan dan perlengkapan yang modern. Terdapat 2 unit komputer, mesin penghitung uang, mesin print, pesawat telepon, televisi dan halaman parkir yang luas.[3] Berdasarkan data tersebut lokasi BMT Dinar Amanu berada diantara dua kecamatan, yaitu kecamatan Ngunut dan kecamatan Rejotangan. Namun ada beberapa hal yang perlu dijadikan pertimbangan atau evaluasi dari lokasi dan *layout* kantor tersebut, agar dapat membuat nasabah merasa aman dan nyaman saat berhubungan dengan lembaga keuangan tersebut.

Faktor lain yang dapat mendongkrak pangsa pasar dalam dunia lembaga keuangan syariah sehingga menciptakan loyalitas bagi para nasabahnya adalah citra perusahaan. Citra bagi lembaga keuangan dapat mempengaruhi keputusan nasabah terhadap kualitas produk dan pembiayaan yang akan diterima. Citra lembaga keuangan yang baik akan melekat pada benak para nasabah bahwa produk pada lembaga tersebut memiliki perbedaan dari lembaga yang lainnya.

[3]Profil lembaga BMT Dinar Amanu Tulungagung, 2016

Bagi perusahaan, memiliki citra perusahaan atau reputasi yang baik merupakan faktor yang sangat penting karena citra yang baik akan memberikan berbagai macam manfaat. Perusahaan yang reputasinya baik akan mendorong konsumen untuk membeli produk yang dihasilkan, mempertinggi kemampuan bersaing, menghambat masuknya pesaing dalam industry, mampu mendorong semangat kerja para karyawannya, serta akan berdampak pada loyalitas dari nasabahnya.

Citra perusahaan yang baik dapatmeningkatkan loyalitas pelanggan melaluikepuasan pelanggan. Ketika pelangganmerasa puas dengan jasa yangdisampaikan, maka sikap mereka terhadap perusahan akansemakinbaik. Sikap ini kemudian akanmempengaruhi kepuasan dan loyalitaspelanggan sehingga akan melakukan hal-halseperti mengatakan hal-hal positif tentang perusahaan, loyalkepadaproduk dan jasa, dan memiliki niatmembeli kembali. Dengan demikiansemakin baik citra atau kesan yangdiberikan oleh perusahaan dan mampu memberikankepuasan kepada pelanggannya makasemakin tinggi loyalitas pelanggantersebut.[4]

Loyalitas nasabah merupakan ukuran kedekatan nasabah pada perusahaan,termasuk kemungkinan nasabah mengubah dukungannya terhadap kontrak kerjasama dengan perusahaan pembiayaan,berapa kemungkinan nasabah untuk meningkatkancitra yang positif suatu perusahaan. Jika perusahaan tidak mampu memuaskan nasabah, maka

[4]Erwina Safitri, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Service Center (Studi pada Pelanggan Samsung Service Center di kota Malang.)".* (Malang:Universitas Brawijaya,2016).

maka nasabah akan bereaksi dengan cara exit (nasabah berhenti menjadi nasabah).[5]

Nasabah loyal karena mereka merasa puas dan ingin menentukan hubungan pembelian ulang produk atau jasa kembali. Kesetiaan nasabah merupakan ukuran kedekaan pelanggan pada sebuah merek. pelanggan menyukai produk/merek, menjadi *top of mind* (merek pertama yang muncul) jika mengingat sebuah kategori produk. Komitmen merek yang mendalam memaksa preferensi pilihan melakukan pembelian, membantu pelanggan mengidentifikasi perbedaan mutu sehingga ketika berbelanja akan lebih efisien.

Kesetiaan pelanggan merupakan perilaku yang terkait dengan merek, produk jasa, termasuk kemungkinan memperbaharui kontrak merek di masa yang akan datang. Berapa kemungkinan pelangggan mengubah dukungannya terhadap merek produk, tetapi ada kemungkinan keinginan pelanggan untuk meningkatkan citra citra positif suatu produk.[6]

Nasabah yang loyal terhadap perusahaan akan terus menggunakan produk/jasa perusahan ,karena sudah cocok dan merasa kepuasannya terpenuhi oleh perusahaan sehingga nasabah akan tetap berlangganan dan tidak pergi ke perusahaan lainnya.

Berdasarkan latar belakang diatas, kualitas pelayanan, citra perusahaan dan lokasi dapat mempengaruhi loyalitas nasabah, loyalitas

[5]Luqman Hadi Thoiriq Islachi, *Pengaruh Atribut Produk, Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanaan Terhadap Loyalitas nasabah di BMT Sahara Tulungagung,* (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2012), hal. 2

[6]Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*. (Bogor:Ghalia Indonesia, 2010), hal. 104

dijadikan tujuan utama untuk mempertahankan nasabah. maka peneliti tertarik untuk membahas masalah tersebeut dengan memberi judul *"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN LOKASI TERHADAP LOYALITASNASABAH DI BMT DINAR AMANU TULUNGAGUNG".*

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas dapat diketahui bahwa terdapat beberapa mala yang dapat diidentifikasi dari variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, citra perusahaan, lokasi dan loyalitas, beberapa masalah yang dapat diidentifikasi dari latar belakang diatas adalah :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT Dinar Amanu akan berdampak pada kepuasan bagi nasabah sehingga akan meningkatkan loyalitas nasabah
2. Citra perusahaan yang baik dapatmemberikan kesan baik dan kepercayaan bagi para nasabah sehingga bisa meningkatkan loyalitas nasabah terhadap BMT Dinar Amanu.
3. Penentuan lokasi dari BMT Dinar Amanu yang strategis akan mempengaruhi keinginan nasabah dalam melakukan hubungan dengan perusahaan.
4. Loyalitas nasabah dapat dipengaruhi melalui kepuasan atas pemenuhan atas harapan-harapan dari nasabah.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikanterhadap loyalitas nasabah di BMT Dinar Amanu Tulungagung?
2. Apakah citra perusahaan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Dinar Amanu Tulungagung?
3. Apakah lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Dinar Amanu Tulungagung?
4. Apakah kualitas pelayanan, citra perusahaan dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah di BMT Dinar Amanu Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitasnasabah di BMT Dinar Amanu Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh yang signifikan antara citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah di BMT Dinar Amanu Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh yang signifikan antara lokasi terhadap loyalitasnasabah di BMT Dinar Amanu Tulungagung.
4. Untuk menguji pengaruh yang simultan antara kualitas pelayanan, citra perusahaan dan lokasi terhadap loyalitasnasabah di BMT Dinar Amanu Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

a. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menjadi alat untuk mengembangkan ilmu ekonomi dan khususnya terkait dengan kualitas pelayanan, citra perusahaan, lokasi dan loyalitas nasabah.

b. Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pedoman dan pertimbangan evaluasi bagi lembaga keuangan maupun peneliti lanjutan. Secara spesifik, manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti

   Sebagai sarana dalam menuangkan pemikiran ke dalam bentuk tulisan dan melatih berfikir dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan lokasi terhadap loyalitas nasabah di BMT Dinar Amanu Tulungagung.

2. Bagi lembaga terkait

   Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan, sumbangan pikiran.Dan dari hasil penelitian ini, dapat digunakan BMT Dinar Amanu sebagai dasar pertimbangan untuk pengembangan ataupun evaluasi kualitas lembaga tersebut.

3. Bagi perguruan tinggi

   Penelitian ini diharapkan akan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dibidang ekonomi khususnya untuk

mahasiswa FEBI agar dapat lebih mendalami teori yang diperoleh selama menempuh perkuliahan dan teori praktek di lapangan.

4. Bagi peneliti berikutnya

   Semoga penelitian ini bermanfaat bagi pembaca dalam rangka pemenuhan informasi dan referensi atau sebagai bahan masukan yang dapat dipergunakan oleh pihak-pihak yang terkait dalam bidang perbankan khususnya perbankan syariah

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang lingkup

   Dalam melaksanakan suatu penelitian diperlukan suatu batasan atau ruang lingkup untuk mempermudah pembahasan dengan jelas.Ruang lingkup mengemukakan mengenai variabel-variabel yang diteliti, populasi atau subyek penelitian, dan lokasi penelitian.

2. Batasan Penelitian

   Batasan penelitian bertujuan untuk memberikan batasan-batasan pada penelitian sehingga pembahasannya tidak meluas dan tetap fokus pada rumusan masalah penelitian. selain itu batasan penelitian juga berfungsi untuk menghindari kemungkinan pembahasan yang menyimpang dari pokok permasalahn yang telah ditentukan . adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah sebaagai berikut:

   a. Penelitian ini hanya berfokus pada kualitas pelayanan, citra perusahaan dan lokasi terhadap loyalitas nasabah.

b. Adapun yang menjadi subjek dari penelitian ini adalah salah satu BMT yang berada di wilayah Tulungagung, yakni BMT Dinar Amanu Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari perbedaan pemahaman, maka dapat diambil pengertian dalam penelitian ini memiliki dua variabel bebas yaki kualitas pelayanan dan lokasi serta satu variabel terikat yakni loyalitasnasabah.

a. Definisi Konseptual

1. Kualitas pelayanan jasa adalah perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan. Apakah harapan kurang sesuai dari kenyataan yang diterima pelanggan atau malah sebaliknya. Kualiats pelayanan merupakan keseluruhan kesan konsumen terhadap *Inferioritas/superioritas* organisasi beserta jasa yang di tawarkan.[7]
2. Citra perusahaan : Menurut Bill Canton dalam Sukatendel (1990) mengatakan bahwa citra adalah kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan, kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang atau organisasi.[8].
3. Lokasi : lokasi merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi. Hal ini berhubungan dengan bagaimana cara

[7]Mary Jo Bitner dan A.R. hebbert" *Encounter Satifaction Versus Overall Satisfaction Versus Quality: The custemer's Voice In Service Quality, New Direction In Theory and Practice*, Sage Publication, 1994.

[8]Soeganda Priyatna, *Dasar-Dasar Publik Relations*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset, 2015), hal. 111

penyampaian jasa kepada konsumen dan di mana lokasi yang strategis. Menurut Kasmir bahwa penentuan lokasi bagi industri perbankan lebih ditekankankepada lokasi cabang. Penentuan lokasi kantor beserta sarana dan prasarana pendukung menjadi sangat penting, hal ini disebabkan agar nasabah mudah menjangkau setiap lokasi kantor yang ada.[9]

4. Loyalitas : Loyalitas berasal dari kata dasar "Loyal" yang berarti setia, atau loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Loyalitas sebagai komitmen yang mendalam untuk melakukan pembelian ulang atau memilih kembali suatu barang atau jasa secara konsisten pada masa yang akan datang.[10] Dari uraian tersebut bisa disimpulkan bahwa loyalitas nasabah merupakan respon perilaku yang berupa pemilihan suatu lembaga keuaangan dari sekumpulan lembaga yang ada dan di ekspresikan dalam jangka waktu yang lama.

b. Definisi Operasional

1. Kualitas pelayanan : pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan secara sungguh – sungguh yang dimiliki oleh karyawan BMT Dinar Amanau dalam memberikan pelayanan anggotanya secara tepat, cepat, ramah, sopan dan sesuai dengan

[9]Husein Umar, *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama, 2003), hal.94

[10]Agus Eko Sujianto, *Membangun Loyalitas Nasabah,*(Yogyakarta: Lingkar Media, 2014), hal. 18

prinsip syariah. Sebagai ukuran harapan-harapan nasabah dalam memenuhi kepuasannya.

2. Citra Perusahaan : citra perusahaan dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi/pandangan nasabah atau masyarakat terhadap segala aktivitas yang ada di BMT Dinar Amanu Tulungagung.
3. Lokasi :lokasi dalam penelitian ini merupakan tempat yang strategis, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dekat dengan usaha-usaha ataupun keramaian, agar nasabah mudah menjangkau sewaktu-waktu dan mudah dalam bertranksaksi.
4. Loyalitas : loyalitas dalam penelitian ini adalah kesetiaan nasabah terhadap BMT Dinar Amanu dalam mengunakan produk/jasa, dan tetap bertahan dari pesaing atau perusahaan lain sejenisnya.

H. Sistematika Skripsi

BAB I Pendahuluan, babini berisi uraian mengenai latar (a) belakang masalah, (b) identifikasi masalah (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e) kegunaan penelitian(f) ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, (g) penegasan istilah(h)sistematika skripsi

BAB II Landasan Teori, bab ini berisi mengenai penjabaran dasar teori yang digunakan untuk penelitian.

BAB III Metode Penelitian, bab ini memuat tentang rancangan penelitian, variabel penelitian,jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel ,teknik pengambilan sampel,(jenis data dan skala pengukuran) ,teknik pengumpulan data dan instrumenpenelitian.

BAB IV Hasil penelitian. Terdiri dari gambaran umum objek penelitian, diskripsi data dan uji hipotesis serta temuan penelitian lainnya.

BAB V Pembahasan, berisi uraian bahasan dari hasil penelitian.

BAB VI Penutup, dalam bab ini berisi kesimpulan dari hasil pembahasan dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan.

Bagian akhir laporan penelitian ini berisi daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan riwayat hidup peneliti.