

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Seiring dengan semakin banyaknya perbankan syari'ah yang bermuculan di Indonesia, tentunya telah memberikan alternatif baru bagi para pelanggan/nasabah tabungan pengguna jasa perbankan, khususnya pelanggan atau nasabah tabungan muslim untuk menggunakan produk-produk perbankan syariah. Perbankan syariah memberikan layanan bebas bunga yang dalam semua bentuk transaksi. Islam melarang kaum muslim menarik atau membayar bunga (riba). Larangan inilah yang membedakan sistem perbankan Islam dengan sistem perbankan konvensional. Secara teknis, riba adalah tambahan pada jumlah pokok pinjaman sesuai dengan jangka waktu peminjaman dan jumlah pinjamannya.

Berbeda dengan perbankan konvensional, jika perbankan syariah dilarang memberikan layanan bunga di semua bentuk transaksinya, perbankan konvensional memberlakukan sistem bunga di setiap transaksinya. Sistem ini bisa dikatakan memberatkan pelanggan atau nasabah jika pelanggan atau nasabah tersebut menghimpun dananya di perbankan konvensional.

Faktor utama yang membedakan untuk perusahaan-perusahaan jasa islam adalah kualitas layanan nasabah muslimnya. Para nasabah muslim

semakin piawai dalam permintaan mereka dan semakin menuntut standar layanan yang lebih tinggi. Banyak perusahaan jasa islam telah terjaga dari kebutuhan untuk memperbaiki layanan nasabah muslim guna bersaing dalam lingkungan jasa yang sangat kompetitif saat ini. Dalam *literatur* pemasaran, layanan nasabah muslim seringkali dilihat sebagai dari unsur bauran pemasaran *place* dan dikaitkan dengan komponen distribusi dan logistik dari unsur tersebut. Pandangan ini mengenai layanan nasabah muslim sebagai hasil fungsi distribusi dan logistik berupaya menjelaskan signifikansinya dalam hal cara jasa disampaikan dan sejauh mana nasabah muslim puas, khususnya dalam kontek *reliebilitas* dan kecepatan penyampaian.

Bukan hanya kualitas layanan, perusahaan-perusahaan jasa islam yang berorientasi pada produk sering merancang produk-produk mereka dengan sedikit atau tanpa masukan dari nasabah. Mereka percaya bahwa mereka para rekayasawan dapat merancang produk-produk yang luar biasa. Sering kali mereka bahkan tidak mengamati produk-produk pesaing. Dengan demikian, produk jasa merupakan rangkaian pemuasan nilai yang kompleks. Orang membeli jasa untuk memecahkan masalah dan mereka melekatkan nilai pada jasa dalam kaitanya dengan kemampuan jasa yang dipersepsikan untuk memecah masalah tersebut. Nilai diberikan oleh para pembeli dalam hubunganya dengan manfaat yang mereka terima. Penambahan produk yang diharapkan mencerminkan cara menciptakan

diferensiasi produk dan dengan demikian menambah nilai dari perspektif nasabah.

Perbankan syari'ah yang berawal dari berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) timbul peluang untuk mendirikan bank-bank yang berprinsip syari'ah. Operasional BMI kurang menjangkau usaha masyarakat kecil dan menengah. BMI berpeluang untuk mengapresiasi kualitas layanannya dan produk-produk yang dimilikinya kepada nasabah muslim.

Tabel 1.1
Rasio Keuangan Bank Muamalat Indonesia

Rasio (%)	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
ROA	2.10	2.27	2.60	0.45	1.36	1.52	1.54	1.37
NPF	5.76	2.96	4.33	4.73	4.32	2.60	2.09	1.35
CAR	14.56	10.79	11.44	11.15	13.32	12.05	11.70	17.55
FDR	83.60	99.16	104.41	85.82	91.52	85.18	94.15	99.99

Sumber: laporan keuangan publikasi PT. Bank Muamalat Indonesia tahun 2006-2013 pada *website* BI, dan *website* Bank Muamalat.

Jika dilihat dari tabel rasio keuangan Bank Muamalat Indonesia di atas, setiap tahunnya mengalami peningkatan dan penurunan, maka dari itu banyak bermunculan usaha untuk mendirikan bank dan lembaga keuangan mikro, seperti BPR Syari'ah dan Baitul Maal wat Tamwil (BMT) yang bertujuan untuk mengatasi hambatan operasionalisasi di daerah.

Peran umum BMT yang dilakukan adalah melakukan pembinaan dan pendanaan yang berdasarkan sistem syariah. Peran ini menegaskan arti penting prinsip-prinsip syariah dalam kehidupan ekonomi masyarakat. Sebagai lembaga keuangan syariah yang bersentuhan langsung dengan kehidupan masyarakat kecil yang serba cukup ilmu pengetahuan ataupun materi, maka BMT mempunyai tugas penting dalam mengemban misi keislaman dalam segala aspek kehidupan masyarakat.

BMT diperkirakan melayani lebih dari 1000 orang nasabah. Cakupan bidang usaha dan profesi dari mereka yang dilayani sangat luas. Mulai dari wiraswasta, pegawai swasta, mahasiswa/i, PNS, dll. Potensi untuk berkembang lebih pesat di masa yang akan datang masih sangat besar. Namun masih ada banyak kendala dan tantangan dalam operasional BMT.

Secara kelembagaan BMT didampingi atau didukung Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK). Pinbuk sebagai lembaga primer karena mengemban misi yang lebih luas, yakni menentaskan BMT, dan pada gilirannya BMT menentaskan usaha kecil. Keberadaan BMT merupakan representasi dari kehidupan masyarakat di mana BMT itu berada, dengan jalan ini BMT mampu mengakomodir kepentingan ekonomi masyarakat. BMT setiap tahunnya selalu meningkatkan dan mengusahakan kesejahteraan atau memuaskan para nasabahnya. Berbagai upaya yang harus dilakukan BMT khususnya di Tulungagung, yaitu BMT Muamalah untuk tetap bertahan dalam menghadapi persaingan yang cukup

ketat dengan lembaga-lembaga keuangan syari'ah yang lainnya. Karena sekarang nasabah tabungan semakin cerdas, kritis dan mempunyai banyak pilihan untuk memilih menghimpun dananya.

Tabel 1.2
Data asset Induk Koperasi Syariah
Baitul Maal wat Tamwil
Tahun 2012-2015

Tahun	Total Asset
2012	159,017,020,087.30
2013	229,179,164,496.00
2014	305,714,115,882.15
2015	297,465,035,029

Sumber: Laporan keuangan tahunan Induk BMT, Induk Koperasi Syariah Baitul Maal wat Tamwil tahun 2012-2015, pada *website* indukbmt.co.id.

Dilihat dari tabel 1.2 diatas, bahwa perkembangan asset pada Induk Koperasi Syariah Baitul Maal wat Tamwil di Indonesia mengalami peningkatan pada tahun 2013 dengan total asset 229,179,164,496.00. Pada tahun 2014 juga mengalami peningkatan dengan total asset 305,714,115,882.15. Sebaliknya pada tahun 2015 mengalami penurunan dengan total asset 297,465,035,029. Perkembangan Induk Koperasi Syariah Baitul Maal wat Tamwil yang tidak menentu seperti tabel diatas, maka BMT di Indonesia harus memaksimalkan atau meningkatkan kinerja karyawan maupun pelayanan agar asset yang diperoleh BMT di Indonesia terus meningkat.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *“Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, dan Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung”*. Dengan harapan agar BMT di Tulungagung dapat meningkatkan kualitas produk, pelayanan dan kinerja karyawannya untuk meningkatkan nasabah tabungan yang menghimpun dana dan dapat bersaing dengan lembaga keuangan syariah yang lainnya.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah, perlu diterangkan dalam suatu rumusan masalah yang jelas untuk memberikan kejelasan terhadap pembahasan selanjutnya. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan di BMT Muamalah Tulungagung ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitasnasabah tabungan di BMT Muamalah Tulungagung ?
3. Apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan di BMT Muamalah Tulungagung ?
4. Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan di BMT Muamalah di Tulungagung.

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah tabungan di BMT Muamalah Tulungagung.
2. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah tabungan di BMT Tulungagung.
3. Untuk menganalisis pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah tabungan di BMT Muamalah Tulungagung.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, pelayanan dan kinerja karyawan, terhadap loyalitas nasabah tabungan di BMT Muamalah Tulungagung.

D. KEGUNAAN PENELITIAN

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya yang berkaitan dengan ekonomi dan lebih khususnya lagi terkait dengan Lembaga Keuangan

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai harapan agar dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kualitas produk, kualitas

pelayanan dan kinerja karyawan dalam membangun loyalitas nasabah tabungan.

b. Bagi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung

Penelitian ini sebagai implementasi perguruan tinggi dan diharapkan hasil penelitian ini akan memberi sumbangsih bagi khazanah keilmuan yang telah ada, khususnya bidang Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung ataupun pihak lain yang membutuhkan.

c. Bagi perbankan syariah

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi pihak perbankan syariah khususnya dalam hal kualitas produk, kualitas pelayanan dan kinerja karyawan dalam loyalitas nasabah tabungan.

E. PENEGASAN ISTILAH

Untuk menghindari pembahasan yang meluas serta menghindari kesalahpahaman pembaca dalam memahami istilah yang dipakai dalam judul proposal skripsi ini, maka perlu dibuat penjelasan terhadap istilah-istilah tersebut, yaitu:

1. Secara Konseptual

- a. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹

¹ Hessel Nogi S, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT Grasindo, 2005), hal. 209.

- b. Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan.²
- c. Pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.³
- d. Kinerja didefinisikan sebagai kemampuan individu dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu.
- e. Karyawan adalah orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dan sebagainya) dengan mendapat gaji (upah), pegawai, pekerja.⁴
- f. Loyalitas adalah perilaku pembelian atau penggunaan secara terus menerus dalam menggunakan produk atau jasa.⁵
- g. Nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).⁶
- h. Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan /atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.⁷

² Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: PRENADA MEDIA, 2004), hal. 136.

³ Kamus Besar Bahasa Indonesia

⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kamus versi online/daring (dalam jaringan)

⁵ R Agustinus Anggoro Pribadi dkk, *Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah Berorientasi Loyalitas pada BRI Cabang Blora dan Unit onlinenya*.

⁶ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kamus versi online/daring (dalam jaringan)

⁷ Undang-undang No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

2. Secara Operasional

Dari penegasan konseptual tersebut, maka dapat diambil pengertian yang dimaksud dengan kualitas produk, pelayanan dan kinerja karyawan (variabel independen X) yaitu suatu kondisi yang berhubungan dengan apa yang ditawarkan ke pasar, menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain dan kemampuan seseorang dalam melakukan pekerjaannya dapat mempengaruhi konsumen dalam pembeliannya secara terus-menerus menggunakan apa yang ditawarkan oleh pasar itu sendiri atau bisa disebut kesetiaan seseorang dalam menggunakan produk (variabel dependent Y)

F. SISTEMATIKA SKRIPSI

1. BAB I : PENDAHULUAN
Terdiri dari : (a) latar belakang masalah, (b) rumusan masalah, (c) tujuan penelitian, (d) kegunaan penelitian, (e) penegasan istilah, (f) sistematika skripsi.
2. BAB II : LANDASAN TEORI
Terdiri dari : (a) kualitas produk, (b) pelayanan, (c) kinerja karyawan, (d) loyalitas nasabah tabungan, (e) Baitul Maal Wat Tamwil (BMT), (f) kajian peneliti terdahulu, (g) kerangka berfikir, (h) hipotesis penelitian.
3. BAB III : METODE PENELITIAN
Terdiri dari : (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) populasi, teknik sampling, dan sampel penelitian, (c) sumber data, variabel dan skala pengukuran, (d) teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, (e) teknik analisis data.
4. BAB IV : HASIL PENELITIAN
Terdiri dari : (a) gambaran obyek penelitian (b) deskripsi responden, (c) deskripsi variabel penelitian, (d) analisis data.
5. BAB V : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Terdiri dari : (a) pembahasan rumusan masalah I, (b) pembahasan rumusan masalah II, (c) pembahasan rumusan masalah III, (d) pembahasan rumusan masalah I, II, III, IV.

6. BAB VI : PENUTUP

Terdiri dari : (a) kesimpulan, (b) saran.

7. DAFTAR PUSTAKA

8. LAMPIRAN