

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan semakin banyak bermunculan perbankan syariah di Indonesia, tentunya telah memberikan alternatif baru bagi para konsumen pengguna jasa perbankan khususnya konsumen muslim untuk menggunakan produk-produk perbankan dengan dengan metode non bunga atau sistem bagi hasil.

Munculnya perbankan syariah dilatar belakangi oleh keinginan umat Islam untuk menghindari kegiatan muamalahnya dari sistem riba. Untuk memperoleh kesejahteraan lahir batin melalui kegiatan bermuamalah yang sesuai dengan perintah agama dan lebih sesuai dengan landasan hukum Islam.

Baitul Maal wat Tamwil adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuh kembangkan bisnis usaha mikro dan kecil dalam rangka mengangkat martabat dan serta membela kepentingan kaum fakir miskin. Secara konseptual, BMT memiliki dua fungsi *Baitul Tanwil* (Bait = Rumah, At Tanwil = Pengembangan Harta). Jadi BMT adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan *bayt al-mal wa al-tanwil* dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha proaktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha bawah dan kecil

dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan.²

Kehadiran lembaga keuangan mikro syariah yang bernama *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) dirasakan telah membawa manfaat finansil bagi masyarakat, terutama masyarakat kecil yang tidak *bankable* dan menolak riba, karena berorientasi pada ekonomi kerakyatan. Kehadiran BMT di satu sisi menjalankan misi ekonomi syariah dan di sisi lain mengemban tugas ekonomi kerakyatan dengan meningkatkan ekonomi mikro, itulah sebabnya perkembangan BMT sangat pesat di tengah perkembangan lembaga keuangan mikro konvensional lainnya.

Sejak awal kelahirannya sampai dengan saat ini, legalitas BMT belum ada, hanya saja banyak BMT memilih badan hukum koperasi. Oleh karena itu BMT tunduk pada aturan perkoperasian, yaitu Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 tentang Koperasi yang telah diubah menjadi Undang-Undang No. 17 Tahun 2012 tentang Koperasi, KEPMEN Nomor 91/KEP/M.UKM/IX/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS). Aturan hukum tersebut selanjutnya dijabarkan dalam Petunjuk Pelaksanaan (JUKLAK) dan Petunjuk Teknis (JUKNIS) serta Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Operasional Manajemen (SOM) yang tunduk pada PERMEN Nomor 352/PER/M.KUKM/X/2007 tentang Pedoman standar operasional manajemen koperasi jasa keuangan syariah dan unit usaha jasa keuangan syariah.

²Abdul, Aziz dan Mariyah Ulfah, *Kapita Selektu Ekonomi Islam Kontemporer*, (Bandung : Alfabeta, 2010), 115

Namun, sejak adanya Undang-Undang No. 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro (LKM), status kelembagaan badan hukum BMT menjadi suatu permasalahan tersendiri yang membebani BMT. BMT yang ada saat ini kebanyakan adalah berbadan hukum koperasi dengan skala usaha kecil menengah dan cakupan luas usaha meliputi beberapa kota/kabupaten, bahkan lintas provinsi. Namun, dengan pengaturan BMT sebagai LKM sebagaimana dalam UU No. 1 Tahun 2013, keluasan cakupan usaha BMT menjadi dibatasi.³

Bila ingin melebarkan usahanya ke kota/kabupaten lain, maka BMT harus bertransformasi menjadi bank.⁴ Dengan demikian, maka yang memiliki kewenangan atas pengawasan berubah dari Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah menjadi Otoritas Jasa Keuangan.⁵ Perubahan pengawasan ini menjadi kekhawatiran tersendiri bagi BMT, sekaligus menjadi celah hukum, bila pengawasan BMT masih tetap berada di bawah pengawasan Kementerian Koperasi dan UKM.

Seiring dengan berjalannya waktu dan setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan jumlah nasabah maka BMT juga menginginkan hal terbaik untuk memuaskan nasabahnya. Berbagai upaya dilakukan untuk tetap bertahan dalam menghadapi persaingan yang cukup ketat dengan lembaga-lembaga keuangan syariah lainnya. Karena sekarang nasabah semakin cerdas, kritis dan mempunyai banyak pilihan untuk menghimpun dananya.

³Pasal 16 Ayat (1) Undang-Undang No. 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro.

⁴Pasal 27 Undang –Undang No. 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro.

⁵ Pasal 1 Ayat (8) Undang –Undang No. 1 Tahun 2013 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

BMT yang telah lama berdiri pasti memiliki nasabah yang cukup banyak, dan sudah memiliki beberapa nasabah yang bisa dibilang sudah loyal terhadap BMT tersebut. Mungkin dikarenakan nasabah yang sudah lama dan sudah percaya betul dengan lembaga keuangan yang dipilihnya tersebut. Tidak jarang juga ada nasabah lama yang tiba-tiba beralih ke lembaga keuangan lain karena tertarik akan produk dari lembaga keuangan yang lain tersebut, karena nasabah yang banyak dan dari tempat yang berbeda-beda pasti juga membawa sifat yang berbed-beda pula.

Melihat dari kondisi nasabah yang beraneka ragam tentunya pemikiran yang dimiliki nasabah juga berbeda-beda. Tidak semua nasabah memiliki jenjang pendidikan yang sama dan dari faktor itulah yang menyebabkan perbedaan tingkat loyalitas kepada BMT berbeda. Dengan memiliki pendidikan yang tinggi tentunya wawasan yang dimiliki seorang nasabah tersebut lebih luas daripada yang berpendidikan rendah. Akan tetapi, belum tentu nasabah dengan pendidikan rendah memiliki loyalitas yang rendah juga.

Loyalitas menurut Oliver yang diterjemahkan oleh Ratih Hurriyati, Komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.⁶

⁶ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta 2010), 129

Realita yang terjadi di BMT Pahlawan mengenai nasabah seperti teori Oliver memang cukup loyal, karena tidak sedikit juga nasabah yang memiliki frekuensi menabung cukup tinggi dan juga terdapat beberapa nasabah yang memiliki beberapa rekening tabungan di BMT. Meskipun kini telah hadir banyak sekali BMT baru yang lokasinya dekat dengan para nasabah, akan tetapi nasabah tetap mempercayakan simpanannya di BMT Pahlawan karena selain sudah percaya penuh dengan pelayanan di BMT, mereka pun juga sudah mempunyai hubungan/ikatan yang dekat dengan pihak BMT tersebut.

Persaingan di industri lembaga keuangan syariah semakin tinggi, sehingga BMT Pahlawan berusaha keras melakukan pendekatan usaha untuk memperoleh lebih banyak nasabah baru maupun mempertahankan nasabah yang telah diperolehnya. BMT Pahlawan merupakan salah satu lembaga jasa keuangan yang tidak terlepas dari ketatnya persaingan antar lembaga keuangan penyedia modal usaha. Dalam menanggapi situasi persaingan yang semakin kuat, salah satunya dengan menumbuhkan sikap loyal pada nasabah BMT Pahlawan. BMT Pahlawan memiliki jumlah anggota sebanyak 13470 per 2016. Berikut ini tersaji dalam tabel perkembangan anggota setiap tahun.

Tabel 1.1 Tabel Perkembangan Anggota BMT Pahlawan

	Anggota	Tahun 2011	Tahun 2012	Tahun 2013	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016
1	Pendiri / Anggota Tetap	59 orang	59 orang	61 orang	61 orang	61 orang	61
2	Penanam Saham	71 orang	71 orang	64 orang	63 orang	63 orang	63
3	Penyimpan / Penabung	8.365 orang	9.106 orang	9.519 orang	10.337 orang	10.900 orang	12.170

4	Penerima Pembiayaan	1.753 orang	2.149 orang	2.044 orang	1.435 orang	1.105 orang	1176
	Total	10.300 orang	11.420 orang	11.688 orang	11.896 orang	12.129 orang	13470

Sumber : RAT BMT Pahlawan Tulungagung, 2016.

Berdasarkan tabel tersebut, menunjukkan bahwa jumlah anggota pada tahun 2011-2016 mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa di tengah banyaknya pilihan lembaga keuangan yang menawarkan berbagai produk unggulan yang dimilikinya, BMT Pahlawan tetap menjadi pilihan untuk menyalurkan dananya.

Loyalitas nasabah terhadap suatu BMT dilandasi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah faktor tingkat pendidikan. Maka dalam penelitian ini faktor-faktor tersebut akan menjadi variabel penelitian. Penelitian mengenai tingkat loyalitas nasabah perlu dilakukan guna membantu BMT dalam melakukan peningkatan mutu pelayanan terutama kepada nasabah BMT Pahlawan Tulungagung. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai “Analisis Perbandingan Tingkat Pendidikan Terhadap Tingkat Loyalitas Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana deskripsi loyalitas nasabah BMT Pahlawan yang berpendidikan rendah (SD/SMP) ?
2. Bagaimana deskripsi loyalitas nasabah BMT Pahlawan yang berpendidikan tinggi (SMA/Sarjana) ?

3. Adakah perbedaan loyalitas nasabah BMT Pahlawan dalam tingkat-tingkat pendidikan ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui loyalitas yang dimiliki nasabah berpendidikan rendah (SD/SMP).
2. Untuk mengetahui loyalitas yang dimiliki nasabah berpendidikan tinggi (SMA/Sarjana).
3. Untuk mengetahui loyalitas nasabah dalam tingkat-tingkat pendidikan.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.⁷

1. H1 : Ada perbedaan yang signifikan tingkat loyalitas nasabah berpendidikan rendah (SD/SMP) terhadap BMT Pahlawan Tulungagung.
2. H1 : Ada perbedaan yang signifikan tingkat loyalitas nasabah berpendidikan tinggi (SMA/SARJANA) terhadap BMT Pahlawan Tulungagung.

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2012),

3. H1 : Ada perbedaan secara simultan yang signifikan tingkat loyalitas nasabah berpendidikan rendah (SD/SMP) dan nasabah berpendidikan tinggi (SMA/SARJANA) terhadap BMT Pahlawan Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk pengembangan keilmuan khususnya di bidang perbankan syariah, sebagai bahan referensi atau rujukan, dan tambahan pustaka pada perpustakaan IAIN Tulungagung.

2. Secara Praktis

a) Bagi Lembaga

Dapat memberi kontribusi pada BMT Pahlawan dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

b) Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang lembaga keuangan syariah khususnya mengenai analisis perbandingan tingkat pendidikan terhadap tingkat loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung, sehingga nantinya dapat melakukan pengkajian lebih mendalam dengan cara mengkaji dengan tingkat yang lain selain dalam penelitian ini.

F. Sistematika Skripsi

Sistematika pembahasan dalam penulisan skripsi ini untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai materi pembahasan dalam penelitian, sehingga dapat memudahkan pembaca untuk mengetahui maksud dilakukannya penelitian skripsi:

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, rumusan masalah, tujuan penelitian, hipotesis penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika skripsi.

Bab II Landasan Teori, dalam bab ini diuraikan berbagai teori, konsep dan anggapan dasar tentang kajian teori loyalitas, kajian teori pendidikan, pemaparan penelitian terdahulu, dan pemaparan kerangka berpikir penelitian.

Bab III Metode Penelitian, dalam bab ini memuat tentang rancangan penelitian (berisi pendekatan dan jenis penelitian), populasi, sampel dan teknik sampling, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian serta analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian, terdiri dari hasil penelitian yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis serta temuan penelitian.

Bab V Pembahasan hasil penelitian, pembahasan tentang hasil penelitian yang terkait dengan tema penelitian. Dengan artian pada bab ini dilakukan pembahasan dengan cara penganalisisan data dan dilakukan pengembangan gagasan yang didasarkan pada bab-bab sebelumnya.

Bab VI Penutup, pada bab akhir ini dalam skripsi akan memuat tentang kesimpulan dan saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan dan daftar rujukan, lampiran-lampiran surat pernyataan keaslian skripsi dan terakhir adalah daftar riwayat hidup.