

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peranan lembaga keuangan syariah seperti *Baitul Maal wat Tamwil* sangatlah penting bagi sistem perekonomian di Indonesia. Sebagai lembaga keuangan syariah, *Baitul Maal wat Tamwil* sangat dibutuhkan oleh para nasabahnya dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari. *Baitul Maal wat Tamwil* atau lembaga keuangan mikro syariah berintikan *Baitul Maal* (Lembaga Sosial dakwah/non profit) dan *Baitul Tamwil* (Lembaga Usaha/profit). Sebagai *Baitul Maal* BMT melakukan kegiatan sosial dan dakwah, yakni dengan mengelola dana zakat, infaq, shodaqoh, hibah, wakaf secara aman dan profesional. Sedangkan sebagai *Baitul Tamwil* BMT melakukan kegiatan operasional yang berorientasi mencari profit, yakni menghimpun dana simpanan anggota dan penyertaan modal yang kemudian dikembangkan untuk pembiayaan usaha-usaha produktif bagi anggota yang lain.

Mengingat perkembangan industri lembaga keuangan dengan berlandaskan prinsip syariah yang sangat pesat khususnya di Indonesia, mencerminkan permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem alternatif intermediasi yang menyediakan jasa keuangan dengan memenuhi prinsip-prinsip syariah juga kian meningkat. Maka dari itu, keberadaan *Baitul*

Maal wat Tamwil ditengah-tengah aktivitas perekonomian sebagai alternatif dari banyaknya lembaga keuangan non syariah.

BMT Pahlawan Tulungagung merupakan salah satu dari 5000 BMT yang berada di Indonesia. BMT Pahlawan hadir untuk memberdayakan ekonomi masyarakat kecil sesuai dengan prinsip syariah Islam, yakni dengan sistem bagi hasil atau tanpa bunga. Prinsip bagi hasil (*profit sharing*) merupakan karakteristik umum dan landasan dasar bagi operasional bank syariah secara keseluruhan. Secara syariah, prinsipnya berdasarkan kaidah al-mudharabah. Berdasarkan prinsip ini, bank Islam akan berfungsi sebagai mitra baik dengan penabung maupun dengan pengusaha yang meminjam dana. Dengan penabung bank akan bertindak sebagai mudharib ‘pengelola’, sedangkan penabung bertindak sebagai shahibul maal ‘penyandang dana’. Antara keduanya diadakan akad mudharabah yang menyatakan pembagian keuntungan masing-masing pihak.¹ Pada produk mudharabah secara tepat dipahami sebagai salah satu pengganti dari sistem bunga serta dapat diterapkan lembaga keuangan syariah pada umumnya.²

Sementara kepercayaan nasabah dapat dilihat dari bagaimana suatu lembaga keuangan syariah seperti BMT Pahlawan bisa melaksanakan tugasnya sesuai dengan apa yang telah menjadi tujuan BMT sebelumnya. Berikut ini disajikan tabel perkembangan anggota BMT Pahlawan dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2016.

¹ Rosita, S. I. (2012). Studi Pembiayaan Mudharabah Dan Laba Perusahaan Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bogor. *Jurnal Ilmiah Kesatuan (JIK)*, 14(1).

² Dian Faiqotul Maghfiroh, *Aplikasi Pembiayaan Mudharabah dalam Meningkatkan Profitabilitas PT. BPRS Bumi Rinjani Batu*, hal.40

Tabel 1.1
Perkembangan Anggota BMT Pahlawan Tulungagung

No	Anggota	Tahun 2010	Tahun 2011	Tahun 2012	Tahun 2013	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016
1	Pendiri/Aggota Tetap	70	59	59	61	61	61	61
2	Penanam Saham	67	71	71	64	63	63	63
3	Penyimpan / Penabung	7.410	8.365	9.106	9.519	10.337	10.900	12.170
4	Penerima Pembiayaan	2.185	1.753	2.149	2.044	1.435	1.105	1.176
	Total	9.814 orang	10.300 orang	11.420 orang	11.688 orang	11.896 orang	12.129 orang	13.470 orang

Sumber: RAT BMT PAHLAWAN 2015.

Dari tabel 1.1 diatas menunjukkan pertumbuhan jumlah anggota baik yang melakukan pembiayaan maupun yang menabung di BMT Pahlawan Tulungagung dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2016. Seperti yang terlihat pada tabel diatas terlihat bahwa jumlah nasabah yang percaya untuk menabung di BMT Pahlawan Tulungagung mengalami peningkatan jumlah nasabah selama tujuh tahun terakhir. Jumlah tersebut berasal dari banyaknya nasabah yang menggunakan jasa dan produk yang ditawarkan oleh BMT Pahlawan Tulungagung. Dengan sistem syariah terbukti BMT Pahlawan Tulungagung semakin berkembang dan banyak diminati oleh masyarakat sebagai lembaga keuangan alternatif. Jika pada saat berdirinya pada tahun 1996 dengan hanya bermodalkan 15 juta, kini dalam usia kurang lebih 20 tahun BMT Pahlawan telah mencapai sekitar 13.470 anggota. Mereka terdiri dari para pengusaha kecil, yakni perdagangan, perikanan, pengrajin, pertanian, pedagang kaki lima dan lain-lain. Anggota BMT juga terdiri dari para penyimpan dan para donator yang berada di seluruh pelosok Tulungagung.

Pelayanan yang memuaskan adalah pelayanan yang memenuhi atau melebihi kebutuhan nasabah dengan harapan ingin mendapatkan loyalitas dari nasabah. Mayoritas nasabah yang memutuskan untuk tetap loyal dalam menggunakan jasa keuangan semata-mata karena didorong oleh pelayanan yang diterimanya maksimal dan nasabah merasa puas atas pelayanan yang diterimanya tersebut. Oleh sebab itu, nasabah harus mendapatkan pelayanan yang maksimal dan profesional dari para penyedia jasa dalam hal ini dari pihak BMT Pahlawan Tulungagung. Perhatian khusus terhadap nasabah merupakan sesuatu yang sangat penting sekaligus sebagai tolak ukur dalam meningkatkan kualitas jasa BMT Pahlawan. Nasabah akan selalu mencari, memilih dan menggunakan keseluruhan jasanya apabila kualitas pelayanan dari BMT Pahlawan mampu memenuhi kebutuhan nasabahnya. Dengan kata lain, nasabah akan merasa puas apabila kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah sudah sesuai atau melebihi dengan apa yang diharapkannya.

BMT Pahlawan Tulungagung akan berhasil memperoleh nasabah dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi nasabah. Terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan nasabah menjadi akrab, memberikan kesan yang baik bagi nasabah, membentuk suatu rekomendasi dari nasabah satu ke nasabah lain yang dapat menguntungkan perusahaan dan terciptanya loyalitas nasabah.

Uraian diatas menunjukkan bahwa untuk membangun sebuah loyalitas nasabah, BMT Pahlawan Tulungagung perlu memerhatikan tingkat bagi hasil,

meningkatkan kepercayaan, kualitas pelayanan serta kepuasan nasabah terhadap produk yang dipasarkannya. Penelitian ini akan menguji faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah pada BMT Pahlawan Tulungagung. Dimana dengan terciptanya keadilan dalam menentukan tingkat bagi hasil, kepercayaan yang optimal, kualitas pelayanan yang maksimal dan kepuasan nasabah, maka akan mendorong terciptanya loyalitas di benak nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwasanya antara tingkat bagi hasil, kepercayaan, kualitas pelayanan serta kepuasan nasabah mempunyai hubungan satu sama lain dengan loyalitas nasabah.

Loyalitas nasabah terhadap suatu produk dan pelayanan dilandasi oleh faktor-faktor tertentu. Maka dalam penelitian ini, faktor-faktor tersebut akan menjadi variabel penelitian. Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung diantaranya adalah tingkat bagi hasil, kepercayaan, kualitas pelayanan serta kepuasan nasabah. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut dengan mengambil judul **“Pengaruh Tingkat Bagi Hasil, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada Produk Simpanan Mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung”**.

B. Identifikasi Masalah

Sebelum peneliti melakukan penelitian dan menentukan batasan masalah, terlebih dahulu peneliti harus melakukan identifikasi masalah sebaik-baiknya kemungkinan yang dapat diduga sebagai masalah, sehingga dapat

diperoleh penjelasan tentang kemungkinan cangkupan yang dapat muncul dalam penelitian.

Dalam hal ini peneliti menemukan beberapa masalah yang salah satunya pada tingkat bagi hasil yang diberikan oleh BMT Pahlawan kepada anggotanya sudah sesuai apa belum jika dibandingkan dengan jumlah uang yang disimpan oleh nasabah. Ketika pihak BMT Pahlawan memberikan tingkat bagi hasil tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah, maka akan berpengaruh terhadap kepercayaan, kepuasan dan loyalitas nasabah pada BMT Pahlawan akan menurun. Apabila tingkat kepercayaan nasabah pada BMT Pahlawan sudah menurun, maka nasabah akan menarik semua uang yang telah disimpan di BMT Pahlawan. Dan jika nasabah sudah tidak percaya lagi kepada BMT Pahlawan maka secara otomatis tingkat loyalitas nasabah pada BMT Pahlawan pun juga ikut menurun. Begitu juga dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT Pahlawan. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang maksimal maka akan berdampak terhadap kepuasan nasabah yang nantinya nasabah akan semakin loyal terhadap BMT Pahlawan.

Dari permasalahan diatas, maka peneliti tertarik ingin menguji seberapa besar pengaruh tingkat bagi hasil yang diberikan oleh BMT Pahlawan kepada para nasabahnya, kepercayaan nasabah dengan berani menitipkan sejumlah uangnya kepada BMT Pahlawan, kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Pahlawan serta kepuasan nasabah terhadap loyalitas

nasabah khususnya pada produk simpanan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah tingkat bagi hasil memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada produk simpanan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung?
2. Apakah kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada produk simpanan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung ?
3. Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada produk simpanan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung?
4. Apakah kepuasan nasabah memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada produk simpanan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung
5. Apakah tingkat bagi hasil, kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada produk simpanan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh signifikan antara tingkat bagi hasil terhadap loyalitas nasabah pada produk simpanan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada produk simpanan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada produk simpanan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung.
4. Untuk menguji pengaruh signifikan antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada produk simpanan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung.
5. Untuk menguji pengaruh signifikan antara tingkat bagi hasil, kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada produk simpanan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

E. Manfaat Penelitian

Hal terpenting dari sebuah penelitian adalah kemanfaatan yang dapat dirasakan atau diterapkan setelah terungkapnya hasil penelitian. Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

a. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang dunia perbankan khususnya pada perbankan syariah sebagai salah satu bagian dari ekonomi Islam.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi BMT Pahlawan Tulungagung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi pimpinan perusahaan terutama dalam hal mengoptimalkan dan meningkatkan loyalitas nasabah dengan memperbaiki tingkat bagi hasil yang diberikan, meningkatkan kepercayaan dan kepuasan melalui kualitas pelayanan yang diberikan guna untuk mempertahankan loyalitas nasabah khususnya pada produk simpanan mudharabah di BMT Pahlawan.

2. Bagi akademis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih berupa keilmuan serta tambahan wawasan keilmuan dalam keperpustakaan di bidang penelitian dan karya ilmiah yang serupa.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah pengetahuan, sekaligus menjadi bahan referensi, pelengkap data informasi serta sebagai bahan masukan pada penelitian dengan topik yang sejenis dan sekaligus sebagai pijakan penelitian dimasa yang akan datang.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

a. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Tingkat Bagi Hasil (X1)
2. Kepercayaan Anggota (X2)
3. Kualitas Pelayanan (X3)
4. Kepuasan Nasabah (X4).

b. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian peneliti. Variabel dependen yaitu variabel yang nilainya tergantung dari variabel lain, dimana nilainya akan berubah jika variabel yang mempengaruhinya berubah. Variabel dependen dalam

penelitian ini adalah Loyalitas Nasabah pada produk Simpanan Mudharabah (Y)

2. Pembatasan Penelitian

Sebenarnya ada banyak hal yang dapat mempengaruhi loyalitas diantaranya kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan nasabah, reputasi, komunikasi, penanganan keluhan, komitmen, penyelesaian konflik, tingkat bagi hasil yang diberikan perusahaan kepada anggota dan lain sebagainya. Akan tetapi dalam penelitian ini hanya berfokus pada penelitian dengan variabel yang diangkat oleh peneliti meliputi variabel independen (X1, X2, X3, X4) dan variabel dependen (Y). Variabel independen (X) pada penelitian ini adalah Tingkat Bagi Hasil (X1), Kepercayaan (X2), Kualitas Pelayanan (X3) dan Kepuasan Nasabah (X4), sedangkan variabel dependen (Y) adalah loyalitas anggota khususnya pada produk simpanan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

a. Konseptual

Pengertian dari variabel-variabel yang diteliti dan yang akan dilakukan analisis lebih lanjut yakni antara lain variabel tingkat bagi hasil, kepercayaan anggota dan loyalitas nasabah, yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Tingkat Bagi Hasil

Bagi hasil adalah suatu sistem pengelolaan dana dalam perekonomian Islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal (*Shahibul Maal*) dan pengelola (*Mudharib*).³

2. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan suatu hal yang penting bagi sebuah komitmen atau janji, dan komitmen hanya dapat direalisasikan jika suatu saat berarti. Kepercayaan ada jika para pelanggan percaya bahwa penyedia layanan jasa tersebut dapat dipercaya dan juga mempunyai derajat integritas yang tinggi. Kepercayaan pelanggan adalah semua pengetahuan yang dimiliki pelanggan dan semua kesimpulan yang dibuat pelanggan tentang objek, atribut dan manfaatnya.⁴

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk. Menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry, kualitas pelayanan merupakan penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan. Definisi ini didasarkan pada tiga landasan konseptual utama yaitu, (1) kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi pelanggan dibandingkan dengan kualitas barang, (2) persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan

³ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hal. 90

⁴ Sunarto, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Amus, 2003), hal. 153

antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan, (3) evaluasi kualitas pelayanan tidak hanya dilakukan atas hasil pelayanan, namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian pelayanan.⁵

4. Kepuasan Nasabah

Tingkat kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai kesesuaian antara apa yang dirasakan oleh nasabah dari pengalamannya menggunakan jasa sebuah bank dengan apa yang diharapkannya dari bank tersebut.⁶

5. Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh Bank. Menurut Griffin, Loyalitas dapat didefinisikan berdasarkan perilaku membeli. Mempertahankan loyalitas nasabah merupakan cara yang lebih efisien daripada bank harus mencari nasabah baru. Mempertahankan loyalitas nasabah dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusia yang dalam hal ini karyawan bank agar dapat menumbuhkan rasa percaya akan kemampuan bank yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan terhadap nasabahnya.⁷

⁵ Andriasan sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan Hasil Riset pada Hotel Berbintang 5 di Sumatera Utara)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), hal. 57

⁶ Kotler dan Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2004), hal. 793

⁷ J. Griffin, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*, (Jakarta: Erlangga, 2005), hal. 31

b. Operasional

1. Tingkat bagi hasil

Tingkat bagi hasil adalah kemampuan pihak perbankan dalam memberikan return atau bagi hasil kepada anggota/nasabah dari perputaran dana yang didepositokan anggota.

2. Kepercayaan

Kepercayaan adalah nasabah/anggota percaya bahwasanya uang yang didepositokan tersebut akan dijaga dan dikelola dengan baik oleh lembaga.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan penilaian nasabah atas kelebihan suatu produk/jasa/layanan secara menyeluruh dari apa yang mereka terima atau peroleh dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan.

4. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan perasaan yang dialami nasabah baik itu perasaan senang ataupun kecewa setelah menerima pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dalam menggunakan produk/jasa/layanan.

5. Loyalitas Nasabah

Loyalitas merupakan tingkat kesetiaan anggota kepada lembaga khususnya pada produk simpanan mudharabah.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk dapat menyampaikan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi yang dibahas setiap bab.

Bagian awal berisi tentang halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar lampiran dan abstrak.

Bagian isi terdiri dari enam bab, yaitu:

- BAB 1 Pendahuluan, yang berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah (definisi konseptual dan operasional), dan sistematika penulisan skripsi.
- BAB II Landasan teori, berisikan kerangka teori yang didasarkan pada variabel-variabel penelitian, kajian penelitian terdahulu, kerangka berpikir penelitian, dan hipotesis penelitian.
- BAB III Metode penelitian, berisikan rancangan penelitian, variabel penelitian, populasi, sampel dan sampling penelitian, instrumen penelitian, kisi-kisi instrumen penelitian, sumber data dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data, dan hasil analisis.
- BAB IV Hasil penelitian, berisikan deskripsi objek penelitian, deskripsi karakteristik responden, deskripsi variabel, dan hasil analisis.

BAB V Pembahasan, berisikan pembahasan data penelitian dan hasil analisis data.

BAB VI Penutup, berisikan kesimpulan dari penelitian dan memberikan saran berdasarkan hasil temuan dan pertimbangan peneliti.

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