

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi suatu bangsa memerlukan pola pengaturan pengelolaan sumber-sumber ekonomi yang tersedia secara terarah dan terpadu serta dimanfaatkan bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat. Lembaga-lembaga perekonomian bahu membahu mengelola dan menggerakkan semua potensi ekonomi agar berhasil guna secara optimal. Kemajuan ekonomi telah mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi sehingga lembaga keuangan yang mampu memberikan kepuasan kepada nasabah/anggota/anggota lah yang akan memperoleh simpati. Nasabah telah pandai memilah dan memilih produk mana yang memberikan keuntungan lebih, serta pelayanan yang memuaskan.

Terbatasnya kemampuan finansial lembaga keuangan negara dan swasta tersebut, maka perbankan nasional memegang peran penting dan strategis dalam kaitannya dengan persediaan permodalan pengembangan sektor produktif. Di Indonesia lembaga keuangan mengalami kemajuan dan perkembangan yang meningkat, bahkan bukan hanya pada bank konvensional tetapi dengan perbankan syariah. Masyarakat mendambakan lembaga keuangan yang bukan hanya finansial semata melainkan baik dari segi moralitas, hal tersebut tercermin dalam bank syariah maupun lembaga keuangan syariah. Prinsip operasional yang dilakukan bebas dari bunga

(riba) dalam operasionalnya menggunakan sistem bagi hasil dari suatu usaha yang dijalankan.¹

Indonesia sebagai negara berpenduduk muslim terbesar di dunia, meruakan pasar yang strategis bagi pengembangan produk keuangan berbasis syariah. Keberadaan umat Islam dengan berbagai macam latarbelakang dengan nilai-nilai keislamannya memerlukan sebuah wadah untuk mengaplikasikan kegiatan bermuamalah yang berdasarkan pada konsep syariah dan wadah tersebut berupa lembaga keuangan syariah.

Hal tersebut dapat diketahui dari perkembangan Koperasi Syariah di Indonesia tidak terlepas dari kondisi sosial masyarakat Indonesia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2017, jumlah penduduk Indonesia yang berada dalam kategori miskin adalah sebanyak 26,58 juta jiwa (10,12%). Sehingga, dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin dan mewujudkan keadilan sosial yang sesuai dengan konsep Islam, maka Koperasi syariah kemudian didirikan. Koperasi merupakan organisasi yang dianggap cukup potensial untuk membantu memberdayakan rakyat kecil.

Porsi industri keuangan syariah, termasuk Koperasi Syariah, di Indonesia masih berkisar di angka 4% dari keseluruhan kegiatan perekonomian di Indonesia. Dengan jumlah penduduk muslim yang sangat besar dan konsep Koperasi yang bersifat kerakyatan, Koperasi Syariah diyakini masih akan berkembang pesat. Bentuk usaha Koperasi memiliki keunggulan yaitu merupakan gerakan ekonomi kerakyatan dan mendapat

¹ Ingrid Tan, *Bisnis dan Investasi Syariah*, (Yogyakarta: UAJY, 2009), hal. 61

dukungan besar dari pemerintah karena memiliki potensi sangat besar untuk mengembangkan usaha ekonomi rakyat dan mengentaskan kemiskinan. Namun, realitas memperlihatkan perkembangan Koperasi hingga kini masih memprihatinkan. Dari 140 ribu Koperasi yang ada di Indonesia, termasuk Koperasi Syariah, hanya sekitar 28,5% yang aktif dan lebih sedikit lagi Koperasi yang memiliki manajemen kelembagaan yang baik, partisipasi anggota yang optimal, usaha yang fokus, dan skala usaha yang besar.

Berdasarkan jumlah Koperasi syariah di tingkat Kabupaten/Kota di Indonesia pada tahun 2017 mencapai 150,233 unit usaha.² Koperasi Syariah tersebut tersebar di beberapa wilayah di Indonesia, dan di daerah Jawa Timur, khususnya di Kabupaten/Kota Blitar. Di kota Blitar sendiri berdasarkan data yang ada di Dinas Koperasi dan UKM kota Blitar diketahui data sebagai berikut.

Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah Koperasi di Blitar

Keterangan	Tahun		
	2015	2016	2017
	252 unit	288 unit	315 unit

Sumber : dinkop-ukm.blitarkota.go.id

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa jumlah Koperasi di Blitar tahun 2015 hingga 2017 setiap tahunnya mengalami peningkatan. Di kota Blitar sendiri berdasarkan data yang ada di Dinas Koperasi dan UKM kota Blitar diketahui pada tahun 2017 sebanyak 315 koperasi, yang tersebar di wilayah Kota Blitar. Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Agritama dan

².(<http://www.goukam.id/jumah/koperasi/syariah/indonesia.240.4756>) di akses 21 April 2018 Jumlah Perkembangan Koperasi Syariah 2017

Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar merupakan sebagian mitra kerja dari Dinas Koperasi dan UKM kota Blitar. BMT Agridama merupakan lembaga keuangan syariah yang menggunakan prinsip koperasi dalam operasinya. Berangkat dari realitas operasinal Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Agridama Blitar yang telah berdiri kurang lebih 10 tahun yang lalu yang masih eksis di daerah Kabupaten Blitar khususnya di wilayah Kecamatan Srengat dan sekitarnya, mengingat persangian antar Lembaga Keuangan Syariah maupun Konvensional sangat ketat. Maka Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Agridama Blitar menawarkan berbagai jenis fasilitas jasa simpan pinjam dan menawarkan berbagai jenis pembiayaan diantaranya *Bai' Bitsaman 'Ajil, Murabahah, Mudharabah, Musyarakah, serta Qard.*

Pelayanan yang diberikan oleh Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Agridama Blitar dalam operasionalnya mulai dari pencarian pembiayaan yang mudah dan cepat, serta kantor yang tempatnya strategis dan asri. Pembiayaan *Bai' Bitsaman 'Ajil* merupakan pembiayaan yang diberikan dengan jangka waktu sesuai dengan keinginan anggota berbeda dengan *murabahah* yang ditentukan empat bulan pelunasan setelah realisasi pembiayaan dilakukan oleh anggota.

Tabel 1.2
Perkembangan anggota pembiayaan BMT Agritama
Srengat Blitar 2015-2017

No.	Tahun	Jumlah Anggota
1.	2015	314
2.	2016	350
3.	2017	376

Sumber Data : BMT Agritama Blitar (diolah)

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa peningkatan jumlah nasabah/anggota pembiayaan di BMT Agritama Srengat Blitar memiliki kecenderungan meningkat disetiap tahunnya. Hal ini mengindikasikan bahwa BMT tersebut memiliki daya tarik tersendiri untuk mendapat nasabah/anggota. Mulai tahun 2015 nasabah/anggota sejumlah 314 dan meningkat di tahun 2016 sejumlah 350 nasabah/anggota dan meningkat lagi ditahun 2017 sebanyak 370 nasabah/anggota. Anggota yang mengajukan pembiayaan di BMT Agritama merupakan masyarakat yang membutuhkan tambahan modal kerja bagi usahanya. Dari berbagai golongan anggota yang mengajukan pembiyaan sebagian besar dari petani, pedagang, dan ternak.

Kecenderungan meningkat inilah yang menjadi motivasi penulis untuk meneliti bagaimana operasional serta mekanisme yang diterapkan oleh BMT Agritama Srengat Blitar. Anggota yang pada umumnya berada diwilayah kecamatan Srengat tersebut sebagian besar adalah berprofesi sebagai petani. Pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT tentu saja membuat anggota menjadi loyal terhadap BMT dan terus melakukan transaksi baik tabungan maupun pembiayaan. Dalam penelitian ini peneliti

menggunakan metode kuantitatif, jenis penelitian merupakan penelitian asosiatif dan pengambilan data menggunakan angket yang diberikan kepada anggota.

Tabel 1.2

Rincian Rekening Pembiayaan BMT Agritama Blitar

No.	Keterangan	2015	Jumlah Anggota	2016	Jumlah Anggota	2017	Jumlah Anggota
1	Pembiayaan Mudharabah	-		Rp 13.000.000,-	4	-	
2	Pembiayaan Murabahah	Rp1.513.815.00,	197	Rp.1.450.366.000	253	Rp1.520.450.000	205
3	Pembiayaan Bai 'Bitsaman 'Ajil	Rp.499.950.000,	117	Rp.95.130.000,-	93	Rp. 987.540.000	165
4	Qardul Hasan	-		-		-	

Sumber Data : BMT Agritama Blitar (diolah)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah pembiayaan yang dilakukan oleh nasabah/anggota BMT Agritama cenderung meningkat dari tahun ke tahun hal ini mengindikasikan bahwa BMT Agritama mamiliki peran yang baik dalam hal permodalan di masyarakat sekitar BMT. Pada tahun 2015 di BMT Agritama menawarkan produk pembiayaan Mudharabah ditahun tersebut produk diminati nasabah/anggota, pembiayaan mudharabah tersebut hanya berjalan selama satu tahun dikarenakan BMT Agritama meminimlisir resiko yang diakibatkan oleh pembiayaan Mudharabah, seperti pengawasan terhadap usaha yang dijalankan oleh anggota, ketidaktransparanan pendapatan untuk bagi hasil yang akan dibagi, dan terkait dengan waktu yang tidak hanya digunakan untuk mengawasi usaha yang dilakukan oleh anggota pembiayaan Mudharabah. Produk pembiayaan di BMT Agritama yang diminati

anggota adalah Pembiayaan *Murabahah* dan Pembiayaan *Bai' Bitsaman 'Ajil*. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pada Pembiayaan *Murabahah* pada tahun 2015 jumlah pembiayaan sejumlah Rp1.513.815.000 dengan jumlah anggota 197, sedangkan ditahun 2016 pembiayaan sejumlah Rp 1.450.366.000 dengan jumlah anggota 253. Meskipun mengalami penurunan jumlah pembiayaan namun terjadi peningkatan jumlah anggota yang melakukan pembiayaan. Pada tahun 2017 jumlah pembiayaan *murabahah* cenderung meningkat melebihi tahun 2015 dan 2016 yaitu jumlah pembiayaan pada tahun 2017 sebesar Rp 1.520.450.000 dengan jumlah anggota 205. Pembiayaan *murabahah* yang dilakukan merupakan transaksi rutin dari anggota tetap maupun anggota baru.

Pembiayaan *Bai' Bitsaman 'Ajil* memiliki kecenderungan meningkat setiap tahunnya dimulai dari tahun 2015 pembiayaan sebesar Rp 499.950.000,- dengan jumlah anggota 117, sedangkan di tahun 2016 meningkat yaitu jumlahnya Rp 795.130.000,- dengan jumlah anggota 93, dan pada tahun 2017 juga mengalami peningkatan yaitu jumlahnya Rp. 987.540.000 dengan jumlah anggota 165. Tren yang dimiliki oleh pembiayaan BBA cenderung meningkat dari tahun ke tahun mengindikasikan bahwa anggota dari BMT Agritama melakukan transaksi pembiayaan kembali maupun anggota baru yang melakukan pembiayaan.

Pada produk *Qardul Hasan* BMT Agritama memberikan batasan pemberian pembiayaan, dikarenakan dana *Qardul Hasan* merupakan dana suka rela yang jumlahnya sangat terbatas. Adapun pembiayaan *qardul*

hasan diberikan dengan syarat yang sangat minim seperti kaum dhuafa dll. Namun dalam kurun waktu tiga tahun BMT Agritama tidak ada indikasi adanya pembiayaan *qardul hasan*. Selain ke empat macam pembiayaan tersebut dahulunya BMT memiliki produk gadai namun produk tersebut tidak berjalan lama dikarenakan terjadi resiko yang cukup fatal yaitu adanya anggota yang menggadaikan emas, pada saat itu BMT Agritama belum memiliki peralatan yang menunjang dalam proses uji kadar emas, sehingga produk gadai sepakat untuk ditiadakan mengingat resikonya sangat merugikan.

Lembaga keuangan syariah lain yang merupakan objek penelitian dari penulis adalah Koperasi Syariah Podojoyo yang letaknya tidak jauh dari BMT Agritama Blitar. Koperasi Syariah Podojoyo merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki produk simpanan dan pembiayaan. Sebagaimana data dari RAT Kopsyah Podojoyo periode 2015-2017.

Tabel 1.4

Perkembangan Data Pembiayaan Koperasi Syariah Podojoyo

No.	Keterangan	2015	2016	2017
1	Pembiayaan <i>Musyarakah</i>	Rp. 345.769.775	Rp.324.211.938	Rp. 344.444.747
2.	Pembiayaan <i>Bai'Bitsaman 'Ajil</i>	Rp.367.503.345,	Rp. 365.798.448	Rp. 351.844.634
Jumlah		Rp. 713.273.120	Rp. 690.020.386	Rp. 690.020.386

Sumber : Data RAT Tahun 2015-2017 Kopsyah Podojoyo Blitar

Dari data diatas dapat diketahui bahwa dari tahun 2015-2017 sektor pembiayaan Koperasi Syariah Podojoyo mengalami peningkatan

dan bersifat fluktuatif diawal. Data menunjukkan bahwa dari tahun 2015 sektor pembiayaan naik dari tahun ketahunnya hingga mencapai angka 713.273.120, kemudian ditahun 2016-2017 mengalami penurunan dengan angka akhir sebesar 696.289.381. Kemudian data tersebut menunjukkan bahwa dari tahun 2015 sampai 2017 sektor pembiayaan yang dilakukan Koperasi Syariah Podojoyo mengalami kenaikan disetiap tahunnya kecuali pada tahun 2016 ke 2017 dimana sektor ini mengalami penurunan. Hal ini membuktikan bahwa data atau kegiatan yang dilakukan fluktuatif dan pangsa pasar Koperasi Syariah Podojoyo baik.

Dalam hal lain koperasi syariah sebagai unit sosial harus memberikan pelayanan yang baik kepada setiap anggotanya. Pelayanan yang baik merupakan sebuah harapan yang utama bagi anggota koperasi. Jika anggota sering kecewa dengan pelayanan yang buruk. Maka dari pelayanan yang buruk tersebut bisa sangat mengurangi anggota yang ada, karena anggota yang kecewa atas pelayanan yang buruk biasanya akan bercerita kepada nasabah/anggota lainnya, bahkan dapat membuat citra yang buruk.

“Kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan.”³

Maksud dari kualitas pelayanan jasa adalah perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan. Apakah harapan

³ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. (Bandung: CV Alfabeta, 2007) hal 289

kurang sesuai dari kenyataan yang diterima pelanggan atau malah sebaliknya.⁴

Jadi kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu koperasi syariah maupun BMT akan berdampak langsung kepada anggota, apabila suatu pelayanan tersebut baik dan sesuai dengan harapan anggota maka akan menimbulkan loyalitas anggota untuk terus bertransaksi di lembaga tersebut. Namun, apabila suatu pelayanan yang diberikan kurang memuaskan maka anggota tidak berfikir panjang untuk beralih ke lembaga lain dengan kata lain loyalitas anggota tersebut berkurang atau beralih ke lembaga lain.

Bagi hasil merupakan pembagian atas usaha yang telah dilakukan oleh pihak-pihak yang melakukan perjanjian yaitu pihak nasabah dan pihak lembaga keuangan. Dalam hal ini terdapat dua pihak yang melakukan perjanjian usaha, maka hasil atas usaha yang dilakukan bersama ataupun salah satu pihak, akan dibagi sesuai dengan porsi masing-masing sesuai dengan akad perjanjian. Pembagian hasil usaha dalam perbankan syariah ditetapkan dengan menggunakan nisbah. Nisbah itu sendiri merupakan persentase yang disetujui oleh kedua belah pihak dalam menentukan bagi hasil atas usaha yang dijalankan bersama.⁵

Jadi bagi hasil yang diberikan oleh koperasi maupun BMT ditetapkan dengan presentase ataupun porsi yang diberikan oleh lembaga ataupun oleh anggota. Apabila bagi hasil yang diberikan oleh lembaga

⁴. Agus Eko Sujianto dan Rokhmat Subagiyo, *Membangaun Loyalitas Nasabah*, (Yogyakarta: IAIN Tulungagung Press, 2014) hlm 25

⁵. Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011) hlm 95

keuangan tersebut dirasa adil oleh anggota maka anggota tersebut akan loyal terhadap lembaga dan akan terus melakukan transaksi di koperasi maupun BMT. Namun, apabila bagi hasil dianggap tidak adil maka dapat menyebabkan anggota beralih kepercayaan dan memilih lembaga lain sejenisnya.

Sedangkan loyalitas adalah sebagai komitmen yang untuk melakukan embeian berulang atau memilih kembali suatu barang atau jasa secara konsisten ada masa yang akan datang. Dan dikatakan bahwa loyalits pelanggan merupakan respon perilaku yang berupa pemilihan suatu bank atau lembaga keuangan non bank yang ada dan di ekspresikan dalam jangka waktu yang lama.⁶

Dari ketiga variabel tersebut merupakan kesatuan dalam keberlangsungan serta perkembangan lembaga keuangan. Kualitas pelayanan jasa ditujukan kepada anggota untuk memberikan kenyamanan untuk bertransaksi dan memberikan sebuah kesan tersendiri. Dengan memberikan pelayanan yang baik koperasi syariah juga memberikan margin keuntungan yang adil sesuai dengan porsi yang diberikan sehingga anggota merasa nyaman bertransaksi di koperasi. Sehingga apabila pelayanan yang diberikan oleh koperasi tersebut melebihi apa yang diinginkan anggota dan bagi hasil yang adil maka anggota tersebut akan bersedia melakukan transaksi di koperasi dengan senang hati. Selain itu anggota yang merasa puas dengan pelayanan di koperasi akan senantiasa

⁶. Agus Eko Sujianto dan Rokhmat Subagiyoyo, *Membangaun Loyalitas Nasabah*, (Yogyakarta: IAIN Tulungagung Press, 2014) hlm 18

senang dengan menceritakan pengalamannya selama bertransaksi di koperasi sebagai bentuk loyalitasnya dan kepuasan yang diperolehnya.

Dari uraian permasalahan diatas, penulis merasa tertarik untuk membahas permasalahan mengenai. **“Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil Dan Loyalitas Anggota Pembiayaan *Bai’ Bitsaman ‘Ajil Pada Baitul Maal Wa Tamwil Agritama Dan Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar*”**.

B. Identifikasi Masalah

Penelitian ini membahas tentang Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil Dan Loyalitas Anggota Pembiayaan *Bai’ Bitsaman ‘Ajil Pada Baitul Maal Wa Tamwil Agritama Dan Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar*. Pada hasil penelitian ini diladasi dari penelitian terdahulu dan juga pada teori-teori terdahulu yang sudah dibaca oleh peneliti. Peneliti ingin meneliti lebih lanjut mengenai Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil Dan Loyalitas Anggota Pembiayaan *Bai’ Bitsaman ‘Ajil Pada Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Agritama Dan Koperasi Syariah (Kopsyah) Podojoyo Srengat Blitar*.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka penulis mengemukakan rumusan masalah dari “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil Dan Loyalitas Anggota Pembiayaan *Bai’ Bitsaman ‘Ajil Pada Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Agritama Dan Koperasi Syariah (Kopsyah) Podojoyo Srengat Blitar*.” adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi kualitas pelayanan pada Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Agritama dan Koperasi Syariah (Kopsyah) Podojoyo Srengat Blitar?
2. Bagaimana deskripsi bagi hasil pada Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Agritama dan Koperasi Syariah (Kopsyah) Podojoyo Srengat Blitar?
3. Bagaimana deskripsi loyalitas anggota Pembiayaan *Bai' Bitsaman 'Ajil* Pada Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Agritama Dan Koperasi Syariah (Kopsyah) Podojoyo Srengat Blitar?
4. Adakah perbedaan kualitas pelayanan, bagi hasil, dan loyalitas anggota pada Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Agritama dan Koperasi Syariah (Kopsyah) Podojoyo Srengat Blitar?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan yang diuraikan di atas, maka tujuan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui deskripsi kualitas pelayanan pada Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Agritama dan Koperasi Syariah (Kopsyah) Podojoyo Srengat Blitar
2. Untuk mengetahui deskripsi bagi hasil pada Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Agritama dan Koperasi Syariah (Kopsyah) Podojoyo Srengat Blitar
3. Untuk mengetahui deskripsi loyalitas anggota pembiayaan *Bai' Bitsaman 'Ajil* Pada Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Agritama Dan Koperasi Syariah (Kopsyah) Podojoyo Srengat Blitar

4. Untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan, bagi hasil, dan loyalitas anggota pada Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Agritama dan Koperasi Syariah (Kopsyah) Podojoyo Srengat Blitar

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini ditujukan untuk :

1. Kegunaan Teoretis

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangsih dan memperluas wawasan ilmu mengenai kualitas pelayanan, bagi hasil dan loyalitas anggota pembiayaan *Bai' Bitsaman 'Ajil* yang diberikan oleh Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Agritama Blitar dan Koperasi Syariah (Kopsyah) Podojoyo Srengat Blitar kepada anggota.

2. Kegunaan Praktis

- a. Kegunaan bagi manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Agritama dan Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar

Penelitian ini dapat dijadikan tolak ukur bagi Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Agritama dan Koperasi Syariah (Kopsyah) Podojoyo Srengat Blitar dalam mengikatkan kualitas pelayanan, bagi hasil dan loyalitas anggota di tahun mendatang.

- b. Kegunaan bagi pihak akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi penambahan referensi atau tambahan buku-buku di perpustakaan IAIN Tulungagung.

- c. Kegunaan bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut, serta menjadi referensi tentang penelitian yang sejenis terkait tentang kualitas pelayanan, bagi hasil dan loyalitas anggota pembiayaan *Bai' Bitsaman 'Ajil*.

F. Ruang Lingkup Penelitian dan Keterbatasan Penelitian

Batasan penelitian bertujuan untuk memberikan batasan-batasan pada penelitian sehingga pembahasannya tidak meluas dan tetap fokus pada rumusan masalah penelitian. Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah terbatas pada pembiayaan *Bai' Bitsaman 'Ajil* yang diberikan oleh Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Agritama dan Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar. Pembatasan ini dilakukan karena pembiayaan tersebut sangat diminati dikedua lembaga keuangan yang berada di lokasi penelitian.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi konseptual

a. Kualitas pelayanan

Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu; kadar; derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan,)⁷

Pelayanan adalah perihal atau cara melayani: usaha untuk melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan.⁸

⁷ *Kamus Bahasa Indonesia*, (Pusat Bahasa, Jakarta 2008) hlm 763

⁸ *Kamus Bahasa Indonesia...* hlm 826

Jadi kualitas pelayanan adalah sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keuntungan tersebut memenuhi keinginan nasabah. Menurut Sugiarto kualitas atau mutu dalam jasa pelayanan yaitu suatu penyajian produk atas jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan konsumen.⁹

b. Bagi hasil

Bagi hasil adalah suatu pecahan dari yang utuh secara adil.¹⁰

Jadi bagi hasil adalah pembagian atas usaha yang telah dilakukan oleh pihak-pihak yang melakukan perjanjian yaitu pihak nasabah dan pihak lembaga keuangan.¹¹

c. Loyalitas nasabah

Loyalitas adalah kesetiaan; ketaatan; kepatuhan¹²

Nasabah adalah perbandingan; pertalian; orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi langganan bank, orang yang menjadi tanggungan asuransi¹³

Jadi loyalitas nasabah/anggota merupakan komitmen yang dipegang teguh untuk membeli ulang atau berlangganan dengan produk jasa yang disukai secara konsisten dimasa mendatang.¹⁴

⁹ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 1997) hlm 134

¹⁰ *Kamus Bahasa Indonesia...* hlm 117

¹¹ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011) hlm 95

¹² *Kamus Bahasa Indonesia...* hlm 887

¹³ *Kamus Bahasa Indonesia...* hlm 996

¹⁴ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Banyumedia Publishing, 2011)

d. Baitul Maal wa Tamwil

Baitul Maal wa Tamwil adalah Lembaga Keuangan Mikro yang beroperasi berdasarkan prinsip - prinsip syariah.¹⁵

e. Koperasi Syariah

Koperasi adalah perserikatan yang bertujuan untuk memenuhi keperluan para anggotanya dengan cara menjual barang sehari-hari dengan harga lebih murah tidak berorientasi pada laba.¹⁶

Syariah adalah hukum agama yang menetapkan peraturan hidup manusia, hubungan antara manusia dengan Allah Swt, hubungan manusia dengan manusia dan alam sekitar berdasarkan Al-Qur'an dan hadis.¹⁷

Jadi koperasi syariah merupakan lembaga mikro yang mendukung sistem ekonomi kecil dan menengah berdasarkan prinsip syariah.¹⁸

f. Anggota pembiayaan

Anggota adalah orang atau badan yang menjadi bagian dalam suatu golongan.¹⁹ Anggota atau nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank.²⁰

¹⁵ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal wa Tamwil (BMT)*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), hal. 126.

¹⁶ *Kamus Bahasa Indonesia...* hlm 753

¹⁷ *Kamus Bahasa Indonesia...* hlm 1402

¹⁸ Muhammad Abdul Karim Mustofa, *Kamus Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: Asnalitera, 2012), hal. 31.

¹⁹ *Kamus Bahasa Indonesia...* hlm 67

²⁰ *Kamus Bahasa Indonesia...* hlm 996

Pembiayaan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan biaya.²¹

Jadi anggota pembiayaan meruakan anggota suatu badan hukum atau lembaga keuangan yang berhubungan dengan biaya.

2. Definisi Operasional

Dari penegasan konseptual tersebut, maka dapat diambil pengertian yang dimaksud dengan Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil dan Loyalitas Anggota pembiayaan *Bai' Bitsaman 'Ajil* di Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Agritama Dan Koperasi Syariah (Kopsyah) Podojoyo Srengat Blitar adalah perbandingan dari variabel yang menjadi objek penelitian pada Wa Tamwil (BMT) Agritama Dan Koperasi Syariah (Kopsyah) Podojoyo Srengat Blitar

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penelitian ini berisi tentang isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir penelitian. Untuk mempermudah pembahasan dan penulisan skripsi ini, terlebih dahulu penulis uraikan sistematika penelitian yang terdiri dari:

a. Bagian awal

Bagian awal usulan penelitian ini meliputi: sampul atau *cover* depan, halaman judul dan halaman persetujuan, halaman pengesahan,

²¹ *Kamus Bahasa Indonesia...* hlm 196

motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

b. Bagian inti

Bagian inti merupakan inti dari penelitian ini terdiri dari beberapa bab, yaitu:

Tabel 1.5
Sistematika penulisan skripsi

BAB I	PENDAHULUAN	<ul style="list-style-type: none"> a. Latar belakang b. Identifikasi masalah c. Rumusan masalah d. Tujuan penelitian e. Kegunaan penelitian f. Ruang lingkup penelitian dan batasan penelitian g. Penegasan istilah h. Sistematika penulisan skripsi
BAB II	LANDASAN TEORI	<ul style="list-style-type: none"> a. Teori tentang kualitas pelayanan b. Teori tentang bagi hasil c. Teori tentang loyalitas pelanggan d. Kajian penelitian terdahulu e. Kerangka konseptual f. Pendekatan dan jenis penelitian
BAB III	METODE PENELITIAN	<ul style="list-style-type: none"> a. Pendekatan dan jenis penelitian b. Populasi, sampling dan sampel penelitian c. Sumber data, variabel, dan skala pengukuran d. Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian e. Teknik analisis data.
BAB IV	HASIL PENELITIAN	Deskripsi data dan pengujian hipotesis.
BAB V	PEMBAHASAN	Pembahasan mengenai temuan-temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian
BAB VI	PENUTUP	Berisi tentang kesimpulan dan saran

c. Bagian akhir

Bagian akhir meliputi daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, daftar riwayat hidup.