

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan memegang peranan yang sangat penting, hampir semua kegiatan ekonomi tak luput dari lembaga keuangan. Lembaga keuangan menjadi salah satu faktor pendorong perkembangan perekonomian suatu negara. Lembaga keuangan di Indonesia saat ini dominan menggunakan sistem bunga (konvensional). Sementara bunga pada lembaga keuangan menurut pandangan mayoritas ulama Islam adalah identik dengan riba, perbedaan yang paling terlihat antara lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah adalah penetapan sistem bagi hasil sebagai alternatif dari sistem bunga.

Lembaga keuangan syariah memiliki fungsi untuk menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat. Pada lembaga keuangan syariah baik bank maupun non-bank kegiatan penyaluran dana dinamakan pembiayaan (*Financing*) dan penghimpun dana dinamakan (*funding*). Setiap lembaga keuangan bank maupun non bank melakukan pembaruan maupun inovasi produk jasa sehingga dapat menarik minat nasabah untuk melakukan transaksi *financing* maupun *funding*. Lembaga keuangan non bank dengan prinsip syariah sama-sama memiliki misi keumatan yang jelas. Salah satunya yaitu *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT). Diantara lembaga tersebut yang terkait langsung dengan upaya pengentasan kemiskinan adalah *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT).

Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) belum mempunyai badan hukum sendiri. Akan tetapi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) masih mengikuti Undang-Undang Perkoperasian. Koperasi sendiri merupakan salah satu lembaga keuangan non-bank yang ada di Indonesia. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2012 Tentang Perkoperasian pada Pasal 1 menjelaskan bahwa, “Koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum Koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip Koperasi”.

Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) termasuk kedalam perusahaan jasa yang mana perlu mewujudkan kepuasan pelanggannya sehingga menimbulkan loyalitas nasabah

atau anggota *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) itu sendiri, sebab jika kepuasan tidak tercapai maka pelanggan akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan perusahaan lain. Hal ini akan berdampak pada menurunnya laba dan bahkan bisa menyebabkan kerugian. Terciptanya kepuasan pelanggan atau nasabah dapat menciptakan hubungan antara penyedia jasa dengan pelanggannya menjadi harmonis, yang selanjutnya akan menciptakan loyalitas pelanggan dan akhirnya menguntungkan bagi perusahaan.

Loyalitas merupakan istilah yang digunakan untuk melukiskan kesetiaan dan pengabdian antusias kepada negara, cita-cita, atau individu. Dalam konteks bisnis, istilah ini telah digunakan untuk melukiskan kesediaan pelanggan untuk terus berlangganan pada suatu perusahaan dalam jangka panjang, dengan membeli dan menggunakan barang dan jasanya secara berulang-ulang dan lebih baik lagi secara eksklusif, dan bersedia merekomendasikan produk perusahaan tersebut pada teman-teman dan rekannya. Jadi loyalitas merupakan keputusan pelanggan untuk secara sukarela terus berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama.

Salah satu indikator loyalitas anggota yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan sebuah nilai yang ada pada barang ataupun jasa yang dihasilkan disetiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan yang baik merupakan sebuah harapan yang utama bagi pelanggan, tak khayal jika pelanggan sering kecewa dengan pelayanan yang buruk. Dari pelayanan yang buruk biasanya sangat signifikan mengurangi pelanggan yang ada, karena pelanggan kecewa atas pelayanan yang buruk biasanya akan bercerita ke pelanggan yang lainnya, bahkan membuat citra yang buruk.

KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera memiliki dua fungsi utama yaitu penghimpun dana dan penyaluran dana. Dalam penghimpun dana mempunyai berbagai macam produk tabungan yaitu tabungan Sing Berkah, tabungan paket lebaran, tabungan pendidikan, tabungan berjangka/Deposito, tabungan Qurban, dan tabungan umroh dan haji. Penyaluran dana mempunyai macam pembiayaan yaitu Murabahah, Mudharabah, Musyarakah, Rahn, Ijarah, dan Qardh.

KSPPS BMT BERKAH MANDIRI SEJAHTERA merupakan sebuah Lembaga Keuangan Mikro Syariah yang dioperasikan dengan sistem yang sesuai dengan syariat

Islam. Pengembangan produk simpanan di KSPPS BERKAH MANDIRI SEJAHTERA terus mengalami pengembangan setiap tahunnya. Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Produk	Tahun		
	2019	2020	2021
Tabungan	1.657	1.799	1.907
Pembiayaan	281	275	306
Jumlah	1.938	2.074	2.213

Tabel 1.1 Data Nasabah KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera 2019 - 2021

Sumber: KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera

Berdasarkan hasil tabel diatas dapat dilihat bahwa produk simpanan atau tabungan terus mengalami peningkatan setiap tahunnya yaitu data anggota tahun 2021 sebanyak 1.907 nasabah. Akan tetapi pembiayaan atau penyaluran dana mengalami penurunan dari tahun 2020 data anggota sebanyak 275 anggota dan berhasil naik lagi di tahun 2021 data anggota sebanyak 306. Bisa dilihat minat anggota menabung di KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera sangat meningkat dan menunjukkan loyalitas terhadap KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera. Namun kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera menurut pengamatan peneliti belum ada standarisasi resmi yang dilakukan oleh para pengurus. Kualitas pelayanan KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera juga masih sederhana belum ada yang istimewa, masih adanya komplain dari nasabah. Hal ini yang menjadi dasar peneliti untuk meneliti apakah terdapat permasalahan dalam pelayanan KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengetahui Pengaruh Kualitas cukup mampu memuaskan anggota, sehingga penulis mencoba menganalisis loyalitas anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT Berkah Mandiri Sejahtera, dengan variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota melalui sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitul Maal Wa Tamwil Berkah Mandiri**

Sejahtera” Harapannya dengan diadakannya penelitian tersebut, maka dapat diketahui dengan pasti apakah memang benar kualitas pelayanan berpengaruh atau tidak terhadap loyalitas nasabah KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera. Kalau pun berpengaruh maka dapat diketahui juga seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan tersebut terhadap loyalitas nasabah KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan secara langsung di KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera, maka berbagai identifikasi masalah yang penulis dapatkan, dapat penulis sampaikan seperti di bawah ini, yaitu:

1. Masih banyaknya komplain dari nasabah
2. Jumlah anggota KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera tidak meningkat secara signifikan.
3. Kualitas pelayanan KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera juga masih sederhana belum ada yang istimewa.
4. Kualitas pelayanan KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera belum diketahui standarisasinya.
5. Loyalitas KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera belum diketahui.

1.3. Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Guna mencegah mengembangkannya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk pelayanan yang diterapkan KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas Nasabah KSPPS BMT berkah Mandiri Sejahtera ?

1.5. Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk pelayanan yang diterapkan KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera ?
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas Nasabah KSPPS BMT berkah Mandiri Sejahtera ?

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan atau informasi bagi pihak manajemen dan pimpinan perusahaan, mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera sehingga dapat ditemukan kebijakan yang dapat diambil dalam upaya untuk meningkatkan loyalitas nasabah di masa yang akan datang.

2. Bagi institusi

Dapat menjadi acuan dan bahan pembelajaran serta referensi bagi civitas akademis khususnya Jurusan Manajemen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dan civitas akademis lainnya dalam melakukan penelitian dengan judul atau materi yang relevan.

3. Bagi penulis
Dapat menjadi tambahan wawasan, pengetahuan dan keterampilan yang bermanfaat dalam peningkatan kompetensi penulis khususnya dalam hal kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan tugas akhir ini dikelompokkan menjadi beberapa bab maupun subbab. Bab maupun subbab tersebut selanjutnya akan diuraikan satu persatu dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas hal-hal yang melatarbelakangi penelitian, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah yang ada di KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera tersebut, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan tugas akhir, beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian, kerangka konseptual dan hipotesis atau dugaan sementara dari penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.