

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan perekonomian pada suatu negara, tak bisa lepas dari peran penting adanya lembaga keuangan. Karena lembaga ini sangat memiliki pengaruh besar terhadap perekonomian negara. Lembaga keuangan sendiri terbagi atas lembaga keuangan bank dan lembaga non bank, baik yang berprinsip syariah maupun konvensional. Indonesia yang memiliki mayoritas penduduk beragama Islam mengenal transaksi berinvestasi pada lembaga keuangan syariah. Di Indonesia lembaga keuangan syariah pertama yang menerapkan basis syariah adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI), kemudian mulai di ikuti bank umum lainnya yang membuka cabang perusahaan berbasis syariah. Selain itu, keberadaan koperasi kini hadir menjadi sebuah lembaga keuangan syariah yang sekarang dikenal dengan istilah BMT.

BMT merupakan salah satu lembaga keuangan syariah di Indonesia yang terdiri dari dua istilah yaitu baitut tamwil dan baitul maal. Baitut tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan syariah. Sedangkan Baitul maal lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dana dan penyaluran dana yang non-profit, seperti : zakat, infaq, dan shodaqoh(Sudarsono, 2012: 107).

Keberadaan BMT bagi masyarakat ekonomi kelas bawah (mikro) menjadi solusi untuk meningkatkan usaha yang lebih maju. Pelaku usaha (mikro) ini umumnya masih kesulitan untuk meningkatkan usaha yang mereka kelola, dikarenakan keterbatasan modal saat mengakses pembiayaan pada bank umum. Kemudian kesempatan inilah yang dimanfaatkan BMT untuk mengelola segmen mikro sebagai nasabah (aset).

Perkembangan BMT di Indonesia cukup pesat dan menggembirakan. Di lihat dari tahun 2017 secara nasional menyebutkan bahwa jumlah BMT sebanyak 5400 unit dan mencapai aset sebesar 4,7 Triliun dengan jumlah pembiayaan sebesar 3,6 Triliun dan jumlah simpanan sebesar 2,7 Triliun (<http://www.finansial.bisnis.com> 6 Maret 2019).

Pertumbuhan BMT yang sangat pesat ini tentu membuktikan bahwa sebagai lembaga keuangan mikro swasta yang tidak mendapatkan subsidi dari pemerintah, BMT mampu menjalankan operasionalnya dengan baik dan mandiri. Pembuktian ini erat kaitannya dengan kemampuan BMT dalam menghimpun dana dari masyarakat baik skala besar maupun kecil. Sebagai lembaga keuangan mikro yang sedang berkembang, dana merupakan masalah yang paling utama untuk kelanjutan sebuah lembaga. Tanpa adanya dana yang memadai sebuah lembaga keuangan seperti BMT tidak dapat menjalankan roda kehidupan perusahaannya.

Dalam menghimpun dana (funding) dari masyarakat, pada BMT terbagi menjadi dua produk yang terdiri dari simpanan dan investasi

(deposito). Jika deposito memiliki jumlah minimum yang cukup besar, maka tabungan tidak menggunakan nominal yang besar untuk membuka rekening. Selain itu nasabah dilengkapi dengan buku tabungan yang memudahkan untuk mengetahui jumlah saldo yang tersimpan dalam tabungannya. Ditambah lagi dengan hadiah yang disediakan bagi nasabah bersifat fleksibel dalam pengambilan atau penarikan uang tabungan saat dibutuhkan. Oleh karenanya, kemudahan yang ditawarkan menjadi faktor utama tabungan menjadi produk yang diminati. Hal ini menjadi salah satu ketertarikan peneliti untuk fokus pada produk tabungan seperti di BMT.

Anjuran untuk menabung terdapat di dalam Al-Quran, yang ayat-ayatnya memerintahkan untuk menyiapkan hari esok dengan baik. Sebagaimana dalam surat An-Nisa, 4:9 yang memiliki arti :

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَافًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

“Dan hendaklah takut (kepada Allah) orang-orang yang sekiranya mereka meninggalkan keturunan yang lemah di belakang mereka yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) nya. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertaqwa kepada Allah, dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar”.

Seiring dengan pertumbuhan BMT yang pesat, berdampak pada semakin meningkatkan intensitas persaingan, baik antar BMT maupun lembaga keuangan lainnya. Persaingan BMT terjadi diberbagai daerah, salah satunya pada BMT di Yogyakarta. Dengan semakin meningkatnya

BMT di Yogyakarta, menjadikan seluruh BMT berlomba-lomba untuk memenuhi kebutuhan setiap nasabahnya, hal ini memberikan keuntungan bagi nasabah sebab memiliki alternatif pembanding BMT yang akan dipilih. Namun hal ini menjadi masalah bagi BMT karena menghadapi nasabah yang kebingungan dalam menentukan loyalitasnya. Lembaga keuangan seperti BMT merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada kualitas pelayanan dan citra perusahaan. Faktor-faktor tersebut menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis jasa keuangan.

Dalam era globalisasi ini, BMT perlu menyadari pentingnya faktor loyalitas nasabah. Nasabah yang loyal menurut Menurut (Griffin, 2003) akan menguntungkan seperti mengurangi biaya promosi, pergantian pelanggan yang sedikit, meningkatkan penjualan produk, mendorong *word of mouth* yang lebih positif. Oleh karena itu, perusahaan harus menciptakan, mempertahankan, dan meningkatkan hubungan yang lebih baik dengan nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas (Kotler and Keller dalam Azizah,2012).

Kualitas pelayanan meningkat apabila fasilitas pelayanan didesain sesuai dengan keinginan atau harapan nasabah. Pengembangan alat ukur kualitas pelayanan yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*) antara lain; bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*responsiviness*), ketanggapan (*reability*), keyakinan (*assurance*) dan kepedulian (*empathy*) Parasuman dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182). Fasilitas pelayanan yang

diberikan meliputi ruangan ber- AC dan wangi, kursi untuk duduk saat nasabah mengantri, keramahan petugas, kecepatan petugas menyelesaikan transaksi, tempat parkir yang luas.

Bmt yang sukses memberikan fasilitas pelayanan yang baik akan memperoleh kesan yang baik dihati nasabahnya. Tetapi apabila BMT tidak mampu memberikan kenyamanan bagi nasabah maka masyarakat tidak akan memandang BMT tersebut untuk dijadikan tempat berinvestasi. Selain itu umumnya nasabah yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain. Dapat dibayangkan besarnya kerugian yang ditanggung oleh BMT (Irfany, 2016).

Kualitas pelayanan yang kurang optimal pada setiap BMT masih dirasakan hingga sekarang, seperti perbedaan yang jelas terlihat antara kantor induk dan anak cabang. Umumnya kantor induk akan terkesan lebih luas dan nyaman. Namun terbalik dengan kesan kantor cabang yang sedikit sumpek dibandingkan kantor induk. Hal ini mengakibatkan nasabah tidak betah berlama-lama dan malas untuk berkunjung kembali ke kantor.

Faktor lain yang mendorong pangsa pasar dalam dunia perbankan sehingga menciptakan loyalitas bagi para nasabahnya adalah citra perusahaan. Citra perusahaan yang baik akan melekat di benak konsumen. Dimana dapat meningkatkan penjualan, kesadaran dan *image* sebuah merek dan reputasi jasa mempengaruhi keputusan konsumen untuk ikut

bergabung menjadi nasabah. Pada hal ini, citra yang baik yang ditampilkan perusahaan kepada nasabahnya melalui reputasi atau merek memberikan sikap atau kepercayaan yang tinggi dari nasabah terhadap produk perbankan dan hal ini dapat menimbulkan tingkat loyalitas nasabah (Yunadi dan Amin, 2016).

Namun beberapa BMT yang gagal mempertahankan citra baik bagi para nasabahnya. Seperti halnya kasus diberbagai daerah yang dimuat dimedia massa. Dikutip dari ([tribun timur.com](http://tribun-timur.com), 28 Februari 2018) Pimpinan Balai Usaha Mandiri Terpadu atau Baitul Maal wat Tamwil (BMT) Al-Azhar Maros, Mawar Karim menggugat kasir perusahaanya dituding menggelapkan uang perusahaan sebesar Rp 600 juta. Kasus lain ([Tulungagung pojokpitu.com](http://Tulungagung-pojokpitu.com), 08 Maret 2018) Kopsyah BMT nusa Tulungagung dilaporkan nasabahnya dengan dugaan kasus penggelapan dan penipuan. Kasus bermula ketika BMT menawarkan nasabah bunga 1,8 persen namun pada tahun 2014 kantor BMT tersebut telah tutup. Kasus lain adalah pemilik BMT Dana Sampoerna cabang Labuhanratu Lampun Timur membawa kabur uang nasabah (saibumi.com, 11 september 2016). Dan kasus terbaru pada BMT adalah 3 karyawan BMT L-Risma ditangkap polisi terkait kasus dugaan penipuan dan penggelapan dana nasabah. dimana ketiga orang tersebut merupakan pengurus pusat BMT L-Risma ([Bengkulu ekspres.com](http://Bengkulu-ekspres.com) 1 Oktober 2018).

Peningkatan kualitas pelayanan dan citra perusahaan umum dilakukan pada lembaga keuangan, seperti BMT. Salah satu BMT yang menerapkan tersebut adalah BMT BIF. Di Provinsi Yogyakarta BMT BIF selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan citra perusahaannya, dilihat dari situs resmi BMT BIF, ada 10 kantor cabang yang sudah beroperasi. Dengan kantor cabang yang tergolong banyak terbukti BMT BIF masih diminati dan dikenal sampai sekarang (www.bmtbif.co.id).

Selain itu BMT BIF ditunjang dengan aset yang terus meningkat, terbukti pada tahun 2014 aset BMT BIF sebesar Rp. 60.024.724.110,- dan meningkat pada tahun 2015 sebesar Rp. 69.597.242.345,- kemudian mengalami peningkatan yang signifikan pada tahun 2016 sebesar Rp. 78.573.907.018,- Atas hasil kerja kerasnya BMT BIF mendapatkan Award dari tahun 2012 sebagai anggota LPDB (Lembaga Pengelola Dana Bergulir) terbaik se-Indonesia di Medan, kemudian ditahun 2013 dan 2014 sebagai keuangan tersehat se- Indonesia dari Menteri Koperasi di Jakarta. Atas prestasi yang telah didapat selama 3 tahun berturut-turut tersebut, tidak mudah bagi BMT BIF untuk mempertahankannya. Terlihat pada tahun berikutnya hingga sekarang BMT BIF belum mendapatkan penghargaan kembali (Faricha, 2017).

Salah satu anak cabang BMT BIF yang juga selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan citra perusahaannya adalah BMT BIF Bugisan yang berada di jl. Bugisan No. 26 Bugisan Yogyakarta. Letak

BMT BIF Bugisan yang tidak jauh dari pusat kota dan dikelilingi area perdagangan, sekolah, kampus serta perhotelan menjadi keuntungan bagi BMT BIF Bugisan sebab semakin besar kesempatan untuk mendapatkan nasabah. Namun satu sisi tantangan yang harus mereka hadapi adalah BMT BIF Bugisan dikelilingi bank pesaing yang lebih besar.

Beberapa penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah BMT sudah banyak dilakukan. Namun, peneliti tetap tertarik untuk meneliti kembali, khusus nasabah tabungan serta objek yang berbeda dan memiliki jumlah nasabah yang beragam. Berdasarkan uraian permasalahan diatas peneliti ingin melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan dan citra perusahaan yang berpengaruh pada loyalitas nasabah tabungan di BMT BIF Bugisan dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN “Studi Kasus Pada BMT Bina Ihsanul Fikri Bugisan Yogyakarta”**.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka dapat dirumuskan pokok masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap terhadap loyalitas nasabah BMT BIF Bugisan Yogyakarta?

2. Apakah citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan BMT BIF Bugisan Yogyakarta?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap terhadap loyalitas nasabah BMT BIF Bugisan Yogyakarta
2. Untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BMT BIF Bugisan Yogyakarta

D. MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian,yang telah ditetapkan, maka manfaat penelitian ini adalah :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh terhadap terhadap loyalitas nasabah BMT BIF Bugisan Yogyakarta.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman terutama dibidang lembaga keuangan syariah,

serta diharapkan dapat mengaplikasikan ilmu yang peneliti peroleh pada perkuliahan maupun dari penelitian ini kedalam dunia kerja.

b. Bagi Lembaga Pendidikan/Akademisi

Bagi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, khususnya Prodi Ekonomi Syariah penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya.

c. Bagi Lembaga atau Instansi Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan saran kepada BMT BIF Bugisan Yogyakarta maupun lembaga keuangan lainnya untuk lebih memperhatikan peningkatan pengelolaan dan pengembangan kualitas pelayanan serta menjaga citra baik perusahaan terhadap loyalitas nasabah. Sehingga baik BMT BIF Bugisan maupun lembaga keuangan lain dapat mempertahankan nasabahnya.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan menunjukkan bab per bab, agar terlihat lebih mudah dan jelas. Rangkaian pembahasan skripsi ini secara global terdiri dari lima bab :

BAB I berisi pendahuluan yang memuat mengenai latar belakang masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II berisi tinjauan pustaka dan kerangka teori yang menjadi landasan teori pada penelitian ini.

BAB III berisi metode penelitian, jenis penelitian, lokasi, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel serta analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV berisi hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V berisi kesimpulan dan saran yang terkait penelitian ini.