

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tahun 1992 merupakan dimulainya kegiatan industri keuangan syariah yang ditandai oleh resminya Bank Muamalat Indonesia. Bank Muamalat berdiri sebagai manifestasi dari keinginan masyarakat Muslim di seluruh penjuru dunia terutama di Indonesia. Sejak berdirinya, lembaga keuangan berbasis syariah semakin menunjukkan perkembangannya yang meningkat dengan pesat yang ditandai oleh banyaknya lembaga keuangan yang beroperasi dengan sistem bagi hasil atau yang sering kita sebut sebagai prinsip syariah. Lembaga keuangan yang diatur dalam Islam berperan sebagai wadah dan solusi atas keinginan masyarakat dalam persoalan keuangan seperti menyimpan uang, investasi maupun mengembangkan usahanya supaya dapat menyesuaikan kemampuannya dan keinginannya secara syari'i. Masyarakat muslim tentu memiliki pandangan sistem syariah yang terdapat dalam lembaga keuangan akan lebih terasa aman dan nyaman untuk digunakan karena lembaga keuangan akan menerapkan akad-akad yang diperintahkan dalam syariat Islam. Dengan demikian, landasan ini akan meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah untuk mengurus segala persoalan keuangan.

Meskipun keberadaan bank syariah telah berkembang dengan pesat, namun adanya bank syariah ternyata masih belum menyeluruh untuk menyentuh dan menjangkau wilayah yang jauh dari perkotaan. Dengan kondisi demikian, maka timbul sebuah gagasan untuk menciptakan suatu lembaga keuangan mikro syariah yang salah satunya adalah *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) dengan maksud untuk meringankan dan mencegah operasionalisasi serta dapat memperluas perkembangan penerapan prinsip-prinsip syariah di masyarakat kota maupun pedesaan.

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) merupakan sebuah lembaga yang bergerak di bidang keuangan dan terlahir atas pilihan untuk menyatukan konsep *maal* dan *tamwil* dalam satu kegiatan di suatu lembaga. *Maal* dalam BMT adalah kegiatan yang berkaitan dalam hal menghimpun dan menyalurkan dana,

zakat, infak serta shodaqah (ZIS) secara produktif. Sedangkan *tamwil* adalah kegiatan BMT dalam hal yang berkaitan dengan bisnis yang produktif murni dengan tujuan untuk mendapatkan profit keuntungan dari sektor masyarakat menengah ke bawah.¹

Berkembangnya bisnis jasa dan lembaga keuangan syariah yang semakin signifikan menimbulkan persaingan ketat antar lembaga keuangan syariah bank maupun non-bank terutama bagi usaha yang memiliki persamaan dalam target pasarnya. Munculnya tingkatan rivalitas dalam bidang perbankan syariah ini dapat diketahui oleh maraknya produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank syariah. Dengan demikian, para pebisnis dalam bidang tersebut didesak untuk terus bekerja keras dalam menciptakan suatu inovasi dan keunggulan dibanding pesaing lainnya. Para pemilik usaha dalam perbankan syariah ini sebisa mungkin mengoptimalkan penjagaan kualitas dan mutu dari pelayanan yang diberikan kepada nasabah supaya memperpanjang eksistensinya di bidang usaha yang ditekuni.

Dalam rangka menciptakan keunggulan produk dan jasa yang ditawarkan serta menumbuhkan sikap loyalitas anggotanya, lembaga keuangan syariah BMT memerlukan gerakan perubahan dan evaluasi yang bertujuan supaya mendapatkan peningkatan dalam kualitas dan mutu pelayanan agar dapat dirasakan oleh nasabah dan semakin terikat dengan perusahaan. Loyalitas pelanggan merupakan suatu pengukuran tentang keterikatan pelanggan atau nasabah terhadap sebuah merk atau produk perusahaan. Dari pengukuran ini, dapat memberikan suatu gambaran tentang mungkin atau tidaknya konsumen beranjak ke produk dengan merk lain.² Hal ini dapat disebabkan apabila pelanggan mendapati adanya perubahan harga, kualitas ataupun hal-hal lainnya. Nasabah atau anggota yang memiliki rasa loyalitas dapat dilihat dari bagaimana nasabah melakukan pembelian atau bertransaksi secara berulang pada produk yang ditawarkan oleh BMT saat ini

¹ Nourma Dewi, "Regulasi Keberadaan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Dalam Sistem Perekonomian Di Indonesia" *Jurnal Serambi Hukum* Vol. 11, No. 1 (2017): 96-97

² Sari Daryanto, *Kuliah Manajemen Pemasaran*, (Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera, 2011), 126

daripada memilih produk pada BMT pesaing lainnya. Nasabah atau anggota juga memilih menggunakan jasa pada BMT saat ini daripada jasa dari BMT lainnya. Sikap loyalitas dapat muncul ketika anggota merasakan kepuasan atas produk dan pelayanan yang diberikan oleh BMT.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai usaha perusahaan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen atau pelanggan serta penyampaian yang tepat dalam mengimbangi harapan konsumen. Konsep dari kualitas pelayanan ini merupakan suatu faktor yang sangat mendominasi terhadap berhasilnya sebuah bisnis, terutama bisnis yang berkaitan dengan pelayanan jasa seperti lembaga keuangan.

Dengan peningkatan mutu pelayanan ini, tentu saja nasabah akan merasa puas dan percaya kepada lembaga keuangan untuk mengelola persoalan keuangan. Pelayanan yang berkualitas, dapat ditinjau dengan mengetahui perbandingan antara impresi pelanggan atas *service* yang telah diterima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap unsur-unsur dari pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diberikan oleh perusahaan dapat diterima dan dirasakan oleh konsumen telah memenuhi harapan, maka kualitas pelayanan dapat dipresepsikan baik dan memuaskan. Dan apabila pelayanan yang diperoleh konsumen ternyata melampaui harapan, maka pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dapat dikatakan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan harapan konsumen, maka konsumen dapat menilai bahwa kualitas pelayanan perusahaan tersebut buruk. Menurunnya sikap loyalitas nasabah terhadap bank atau lembaga keuangan lainnya kemungkinan besar dapat disebabkan oleh kualitas pelayanan yang buruk terhadap nasabah. Nasabah mungkin tidak akan mempercayakan bank untuk mengelola keuangannya dan memindahkan dananya ke kompetitor lain demi mendapatkan pelayanan yang terbaik sesuai dengan yang diharapkan.

Selain faktor kualitas pelayanan, Perusahaan atau organisasi juga menekankan sikap integritas yang baik kepada karyawannya. Integritas karyawan adalah suatu upaya karyawan untuk menjadi orang yang totalitas dalam bekerja dengan baik dan menjalankan fungsi jabatannya sesuai dengan

yang diamanatkan.³ Beberapa perusahaan maupun organisasi yang berorientasi pada data keuangan, pendidikan, dan hukum diharapkan dapat memiliki nilai integritas yang lebih tinggi. Terutama bidang perbankan yang merupakan unit bisnis yang rentan karena berdiri dalam lingkup yang berkaitan dengan keuangan dimana bagi pegawai bank, hal seperti korupsi dan manipulasi bukanlah hal yang sulit untuk dilakukan. Dengan demikian, integritas diharapkan mampu memberikan peningkatan pada kepercayaan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan oleh masing-masing bank. Sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang berkembang di masyarakat, tentu BMT juga harus memerlukan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas baik dan mampu menempatkan integritas menjadi sebuah prioritas dalam bekerja. Dengan memiliki karyawan yang berkualitas dan berintegritas, BMT akan dianggap dapat menjalankan amanahnya dengan baik serta mendapatkan kepercayaan dan berdampak pada loyalitas nasabah untuk tetap menitipkan dan mengelola persoalan keuangannya.

Penelitian yang membahas tentang loyalitas pada pelanggan atau konsumen telah dilaksanakan oleh peneliti-peneliti yang terdahulu. Yang pertama adalah pada tahun 2017, Suherdi dan Robby Hadilsmantho melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Pariaman” menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Menurut Ayu Kartika, Rosmayani, dan Ujang Paman dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota terhadap Loyalitas Anggota pada BMT Indragiri di Kabupaten Indragiri Hulu” pada tahun 2021 mengungkapkan bahwa secara individual dan bersama-sama, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota berpengaruh positif dan secara signifikan terhadap loyalitas anggota. Hasil penelitian yang berbeda telah dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan Ria Octavia pada tahun 2019 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap

³ Ali Chaerudin dkk, *Sumber Daya Manusia: Pilar Utama Kegiatan Operasional Organisasi*, (Sukabumi: CV Jejak, 2020), 106

Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung”. Penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah sedangkan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kemudian, penelitian mengenai integritas karyawan dilakukan oleh Khusnul Khotimah pada tahun 2021 dengan judul “Pengaruh Penerapan Daya Tanggap, Jaminan, dan Integritas *Costumer Service* terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai variabel intervening (Studi pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC Bandar Lampung)” yang membuktikan bahwa variabel integritas yang dimiliki oleh karyawan bagian *costumer service* mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Selain itu penelitian yang membahas tentang pengaruh integritas karyawan terhadap loyalitas anggota juga dilakukan oleh Irfan Hoerudin pada tahun 2019 yang berjudul “Pengaruh Penerapan ETHIC (*Excellence, Teamwork, Humanity, Integrity, Customer Focus*) Pegawai Bank Syariah Mandiri Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Bogor)” yang menyatakan bahwa integritas melalui penerapan ETHIC berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Artinya, dengan tingginya rasa integritas yang dimiliki karyawan, maka akan berpengaruh pada peningkatan sikap loyalitas pada nasabah.

BMT Al-Hikmah Semesta merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang berdiri sejak tahun 1997 dan berlokasi di Jl. Raya Jepara - Bangsri KM 10, Jambu, Mlonggo, Jepara Jawa Tengah. Seiring berjalannya waktu, BMT Al-Hikmah Semesta semakin berkembang dan melakukan perubahan anggaran dasar menjadi Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah sehingga saat ini lebih dikenal sebagai KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta. BMT Al-Hikmah Semesta memiliki jaringan pelayanan anggota yang berjumlah 34 cabang dan tersebar di 5 kabupaten di Jawa Tengah dan 1 cabang di Malang Jawa Timur. Salah satu kantor cabang pembantu yang banyak diminati masyarakat adalah BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong dimana kantor cabang ini terletak di kawasan strategis tidak jauh dari Pasar Mayong dan pemukiman warga. Sebagaimana tertulis pada laporan tahunan

BMT Al-Hikmah Semesta, terdapat adanya peningkatan jumlah anggota pada 5 tahun terakhir. Hal ini dapat ditunjukkan dari tabel berikut:

Tabel 1. 1 Jumlah Anggota BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong

No.	Tahun	Jumlah Anggota	Selisih
1.	2016	3.134	-
2.	2017	3.318	184
3.	2018	4.071	753
4.	2019	4.421	350
5.	2020	4.701	280

Adanya peningkatan jumlah anggota pada tabel diatas menandai bahwa BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong telah melakukan kinerjanya dengan baik sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang diminati dan diakui masyarakat. Oleh karena itu, BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong harus menyadari dan memperhatikan betapa pentingnya suatu pelayanan yang berkualitas dan karyawan yang berintegritas dalam kegiatan operasionalnya.

BMT Al-Hikmah Semesta memiliki reputasi yang menonjol dibandingkan dengan lembaga keuangan non-bank syariah lainnya. Hal ini dikarenakan adanya layanan jemput bola yang menjadi salah satu faktor yang menimbulkan ketertarikan masyarakat untuk menjadi anggota dalam BMT ini. Berada di lokasi yang dekat dengan pasar, BMT Al-Hikmah menjadi pilihan pedagang-pedagang untuk menabung pada lembaga ini karena karyawan akan senantiasa berkeliling ke seluruh pasar untuk menarik uang yang akan ditabungkan di BMT. Dengan demikian, para pedagang yang tidak bisa meninggalkan kios untuk menabung di lokasi merasa terbantu atas layanan ini. BMT Al-Hikmah Semesta juga melayani penukaran uang kecil bagi anggota nasabah maupun masyarakat yang membutuhkan. Dengan melayani hampir semua yang dibutuhkan oleh anggota dan masyarakat, BMT Al-Hikmah Semesta dianggap dapat memberikan pelayanan yang berkualitas karena berusaha untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh anggota nasabah.

Berdasarkan wawancara singkat yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu anggota serta observasi lapangan langsung ke lokasi BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong, pelayanan yang diberikan ternyata masih belum maksimal karena BMT dinilai kurang cepat dan tanggap saat menghadapi banyaknya anggota yang datang untuk melakukan transaksi sehingga terjadi antrean panjang. Kekurangan BMT ini juga terdapat pada bangunan fisiknya seperti ruang tunggu dan area parkir yang kurang luas dimana hal ini dapat mengganggu kenyamanan anggota. Dengan kondisi tersebut, kemampuan BMT Al-Hikmah KCP Mayong dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan indikator yang mengukur tingkat kualitas pelayanan terhadap anggota masih belum maksimal. Kualitas pelayanan juga diukur dari indikator sikap pegawai BMT yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Selain pelayanan yang berkualitas, integritas karyawan juga harus diperhatikan. Indikator yang mengukur sikap integritas seperti kode etik, penanganan konflik kepentingan, pemanfaatan wewenang, akuntabilitas dan tanggung jawab, pelayanan masyarakat dan pendekatan antar manusia sangat dibutuhkan karyawan BMT untuk mendapatkan loyalitas dari anggota. Hal ini dapat ditinjau dari bagaimana karyawan BMT menghadapi anggota yang lanjut usia dan tidak memahami sistem kerja dari produk BMT dan hanya menyerahkan persoalan keuangannya kepada BMT. Karyawan BMT Al-Hikmah Semesta juga menjalankan tugas dan wewenangnya dengan baik mengikuti pedoman SOP yang harus diterapkan dalam perusahaan seperti memakai seragam sesuai dengan ketentuan, sholat berjamaah, mengikuti kajian tausiyah, menjalankan tadarus Al-Qur'an, setoran hafalan surah Al-Qu'ran. Karyawan BMT-Al-Hikmah juga selalu mengevaluasi kinerja disetiap bulannya agar dapat membenahi diri organisasi sehingga perusahaan dapat berkembang dan bisa memberikan pelayanan yang baik kepada anggota nasabah untuk masa depan BMT Al-Hikmah yang semakin cerah.

Dapat disimpulkan bahwa anggota mempercayai BMT Al-Hikmah Semesta karena adanya integritas yang dimiliki oleh karyawan sehingga anggota akan merasa aman dan terus

menggunakan produk yang ditawarkan oleh BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong. Urgensi dari kualitas pelayanan dan integritas yang dimiliki karyawan merupakan hal yang mendasari peneliti untuk mengungkap variabel kualitas pelayanan dan integritas untuk diteliti. Karena jika kedua faktor tersebut tidak dilaksanakan dan diterapkan secara maksimal oleh BMT, maka anggota akan merasa kurang nyaman serta kurang puas atas pelayanan yang telah diberikan serta akan sangat berdampak pada loyalitas anggota.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Integritas Karyawan Terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus pada BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong)”**.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang didasari pada latar belakang pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong?
2. Apakah integritas karyawan berpengaruh terhadap loyalitas anggota BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap loyalitas anggota BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong.
2. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh integritas karyawan terhadap loyalitas anggota pada BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sesuatu yang bermanfaat, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan akan membawa manfaat dengan menambah wawasan serta pengetahuan mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan

dan integritas karyawan terhadap loyalitas anggota. Penelitian ini juga dapat menambah literatur untuk lingkungan IAIN Kudus khususnya program studi Perbankan Syariah dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

2. Manfaat Praktis

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini dapat memberikan partisipasi saran, informasi, dan pemikiran-pemikiran yang berguna. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak BMT mengenai manajemen perencanaan dan operasional terhadap loyalitas anggota.

E. Sistematika Penulisan

Dalam rangka menyederhanakan pemahaman sasaran dan arah dari penelitian ini, maka dibentuklah sebuah sistematika dalam penulisan dengan maksud agar dapat memberikan sketsa gambaran dan garis besar dari tiap-tiap bagian yang saling berkesinambungan, sehingga akan mencapai hasil penelitian yang teratur dan sistematis serta memiliki pembahasan yang tertata dan mudah untuk dipahami. Oleh karena itu, sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Penulisan pada bagian ini akan terdiri dari halaman judul penelitian, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, abstrak, daftar isi, daftar tabel, dan daftar gambar.

2. Bagian Isi

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bagian pendahuluan ini, peneliti akan menyajikan hal-hal yang berkaitan dengan latar belakang dari permasalahan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bagian yang kedua ini, penulis akan mengemukakan penjelasan, pengertian, dan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yang akan dieksplorasi, rangkuman penelitian

terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Penelitian pada bagian ini, akan memuat hal-hal yang berkaitan dengan jenis dan pendekatan penelitian, pengaturan atau *setting* penelitian, populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian, desain dan definisi operasional variabel, definisi uji validitas dan uji reliabilitas instrumen, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian pada bagian ini, penulis akan menjabarkan tentang gambaran umum dan objek penelitian, hasil olah data, analisis data, pembahasan dari hasil penelitian, dan jawaban atas rumusan masalah yang telah ditetapkan.

BAB V : PENUTUP

Bagian ini berisikan bab mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab IV. Bagian ini juga terdapat saran-saran yang diberikan oleh penulis.

3. Bagian Akhir

Pada bagian ini akan memuat hal-hal seperti daftar pustaka, daftar riwayat hidup dan lampiran-lampiran.