

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi syari'ah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat. Hal ini ditandai dengan banyak berdirinya lembaga keuangan yang secara operasional menggunakan prinsip bagi hasil atau dikenal dengan prinsip syari'ah.<sup>1</sup> Islam memberikan bentuk lembaga keuangan syari'ah sebagai wadah keinginan masyarakat yang ingin berinvestasi dan berusaha, sesuai dengan kemampuan dan keinginan secara syar'i.<sup>2</sup> Masyarakat beranggapan bahwa lembaga keuangan yang berlandaskan pada prinsip syariah akan lebih aman dan nyaman karena menggunakan akad-akad yang sesuai dengan syariat islam. Dengan landasan ini masyarakat semakin mempercayai keuangannya pada lembaga keuangan syariah.<sup>3</sup>

Salah satu lembaga keuangan syari'ah yang tengah berkembang di Indonesia yaitu Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) atau yang lebih dikenal oleh masyarakat luas dengan sebutan *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT). Baitul Mal wat Tamwil (BMT) merupakan balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan *bayt al-mal wa at-tamwil* dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. Selain itu, BMT juga

---

<sup>1</sup> Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Mal wa Tamwil*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), 36.

<sup>2</sup> Ahmad Supriyadi, *Buku Daros Perbankan Syariah*, (Kudus: STAIN Kudus, 2009) 5.

<sup>3</sup> Fretty Welta, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Baitul Mal wat Tamwil (BMT) Surya Barokah, *I-Economic* Vol. 3, No. 2 (2017): 129, <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/ieconomics/article/view/1456>.

dapat menerima titipan zakat, infak dan sedekah, serta menyalurkannya sesuai dengan peraturan dan amanatnya.<sup>4</sup>

Keberadaan BMT dapat dipandang memiliki dua fungsi utama, yaitu sebagai media penyalur pendayagunaan harta ibadah seperti zakat, infak, sedekah dan wakaf, serta dapat pula berfungsi sebagai institusi yang bergerak dibidang investasi yang bersifat produktif sebagaimana layaknya bank. Pada fungsi kedua, dapat dipahami bahwa selain berfungsi sebagai lembaga keuangan, BMT juga berfungsi sebagai lembaga ekonomi. Sebagai lembaga keuangan, BMT bertugas menghimpun dana dari masyarakat (anggota BMT) yang mempercayakan dananya disimpan di BMT dan menyalurkan dana kepada masyarakat (anggota BMT) yang diberikan pinjaman oleh BMT. Ada pun sebagai lembaga ekonomi, BMT berhak melakukan kegiatan ekonomi, seperti mengelola kegiatan perdagangan, industri dan pertanian.<sup>5</sup>

BMT sebagai sebuah lembaga keuangan syari'ah yang saat ini tengah berkembang, tentunya tidak bisa terlepas dari ketatnya pada persaingan antar berbagai lembaga keuangan syari'ah lainnya. Dalam menanggapi situasi persaingan yang semakin ketat ini, maka salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh BMT dalam menjaga kelangsungan hidup perusahaan yaitu dengan cara menciptakan atau menumbuhkan sikap loyalitas anggota terhadap BMT. Karena dengan adanya sebuah loyalitas yang tinggi dari para anggota BMT, secara otomatis keuntungan yang di dapat BMT akan semakin besar dan meningkat. Oleh karena itu, untuk memperoleh loyalitas dalam pasar saat ini, BMT harus memfokuskan pada pembentukan dan pemeliharaan kepercayaan dalam hubungan dengan para anggotanya. Kepercayaan dianggap

---

<sup>4</sup> Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Mal wa Tamwil*, 23.

<sup>5</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis dan Praktis*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012) 318.

sebagai cara yang paling penting dalam membangun dan memelihara hubungan dengan pelanggan dalam jangka panjang. Kepercayaan timbul dari suatu proses yang lama sampai kedua belah pihak saling mempercayai. Jika kepercayaan sudah timbul antara BMT dan anggota, maka usaha untuk membina kerja sama akan lebih mudah sehingga akan memberi keuntungan kedua belah pihak. Membangun kepercayaan tidak bisa dilakukan dengan sekejap. Untuk memperkuat kepercayaan, dibutuhkan risiko untuk terbuka dengan masyarakat dan klien. Ketika kepercayaan bertimbal balik, akan ditemukan keyakinan antara kedua belah pihak. Semakin tinggi tingkat kepercayaan yang diberikan kepada anggota, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitasnya.<sup>6</sup>

Selain faktor kepercayaan, faktor kualitas pelayanan juga penting bagi BMT dalam menciptakan loyalitas anggota. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut - atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.<sup>7</sup> Menurunnya loyalitas

---

<sup>6</sup> Fretty Welta, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Baitul Mal wat Tamwil (BMT) Surya Barokah," 130.

<sup>7</sup> Piter Tiong, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Primagum Sejati di Makasar," *Journal of Management &*

nasabah terhadap bank tidak menutup kemungkinan hal tersebut disebabkan oleh kualitas pelayanan yang buruk terhadap nasabah. Menurunnya loyalitas nasabah sebagai akibat kurangnya kualitas pelayanan kepada nasabah yang diberikan dan mengakibatkan banyak nasabah memindahkan dananya ke bank lain yang lebih baik dalam hal kualitas pelayanannya.<sup>8</sup> Memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada anggota akan memberikan dampak yang baik pula bagi BMT karena anggota yang mendapatkan pelayanan yang baik akan merasa puas dan senang sehingga anggota akan dapat menjadi loyal yang nantinya akan dapat memberikan keuntungan bagi BMT.

Kemudian *Syariah compliance* atau kepatuhan syari'ah juga dapat menjadi salah satu faktor bagi BMT dalam membentuk loyalitas anggota. Karena *Syariah compliance* merupakan salah satu pilar penting dalam pengembangan BMT. Pilar inilah yang menjadi pembeda utama antara lembaga keuangan syari'ah dengan lembaga keuangan konvensional.<sup>9</sup> Dari sudut pandang masyarakat, khususnya pengguna jasa bank syariah, kepatuhan syari'ah merupakan inti dari integritas dan kredibilitas bank syari'ah. Eksistensi institusi keuangan syari'ah khususnya bank syari'ah ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat islam akan pelaksanaan ajaran islam secara menyeluruh (*kaffah*), termasuk dalam kegiatan penyaluran dana melalui bank syariah. Bank syari'ah yang tidak patuh pada prinsip-prinsip syari'ah akan dapat berdampak

---

*Business* Vol. 1 No. 2 (2018): 183,  
<https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/228/120>.

<sup>8</sup> I Gede Yogi Pramana dan Ni Made Rastini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali," *E-Jurnal Manajemen Unud* Vol. 5, No. 1 (2016): 707,  
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/18248/11928>.

<sup>9</sup> Ade Sofyan Mulazid, "Pelaksanaan *Sharia Compliance* Pada Bank Syariah Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Jakarta," *Madania* Vol. 20 No. 1 (2016): 38,  
<https://ejournal.iainbengkulu.ac.id/index.php/madania/article/view/84/83>.

negatif pada citra bank syariah dan akan dapat berpotensi untuk ditinggalkan oleh nasabah potensial ataupun nasabah yang telah menggunakan jasa bank syariah sebelumnya.<sup>10</sup> Dalam pokok-pokok hasil penelitian Bank Indonesia menyatakan bahwa nasabah yang menggunakan jasa bank syariah, sebagian memiliki kecenderungan untuk berhenti menjadi nasabah antara lain karena keraguan akan konsistensi penerapan prinsip syariah. Para nasabah sering mempertanyakan tentang kepatuhan dan kesesuaian bank syariah terhadap prinsip syariah. Hal tersebut secara implisit telah menunjukkan bahwa praktik dalam perbankan syariah selama ini kurang memperhatikan prinsip-prinsip syariah, dan hal ini dapat menjadi salah satu faktor penyebab dari reputasi dan kepercayaan masyarakat pada bank syariah, dan juga akan berdampak pada loyalitas masyarakat yang menggunakan jasa bank syariah.<sup>11</sup>

Penelitian tentang loyalitas pelanggan atau anggota telah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu. Pada penelitian yang dilakukan oleh R. Reny Kusumadewi (2017) tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan, menyatakan bahwa baik secara parsial maupun simultan kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Fretty Welta (2017) tentang pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah, juga menyatakan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Artinya dengan semakin baiknya

---

<sup>10</sup> Haniah Ilhami, "Pertanggungjawaban Dewan Pengurus Syariah Sebagai Otoritas Pengawas Kepatuhan Syariah Bagi Bank Syariah," *Mimbar Hukum* Vol. 21, No. 3 (2009): 477-478, <https://jurnal.ugm.ac.id/jmh/article/view/16274/10820>.

<sup>11</sup> Siti Maria Wardayati, "Implikasi *Shariah Governance* Terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syariah," *Walisono* Vol. 19 No. 1 (2011): 5, <http://journal.walisongo.ac.id/index.php/walisongo/article/view/210/191>.

kualitas pelayanan yang diberikan dan kepercayaan dari pelanggan tetap terjaga maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Kemudian pada penelitian yang dilakukan oleh Ropi Marlina (2014) dengan judul pengaruh kepuasan nasabah dan *syari'ah compliance* terhadap loyalitas nasabah di BNI Syari'ah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Geger Kalong Bandung, menyatakan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan *syari'ah compliance* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan secara simultan kepuasan nasabah dan *syari'ah compliance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Artinya jika kepatuhan syari'ah atau *syari'ah compliance* dalam perbankan dilaksanakan dengan sangat baik maka akan dapat mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah.

BMT Mubarakah merupakan salah satu lembaga keuangan syari'ah yang ada di kota kudas, yang berlokasi di Jalan Raya Kudus - Purwodadi Km. 08 Undaan Lor Kudus. BMT Mubarakah Kudus pada mulanya, merupakan Unit Usaha Otonom (UUO) simpan pinjam berdasarkan syari'ah. BMT Mubarakah Kudus memperoleh dengan legalitas perizinan dari pemerintah melalui Surat Keputusan Deperinkop dan UMKM RI pada tanggal 26 Oktober 2004 dengan NO.118/BH/2H/E.1/X/2004 dan nomor SIUP: 501/660/11.25/PK/10/2007, nomor TDP: 11.25.2.65.00143 dan pada tanggal 9 Maret 2005 BMT Mubarakah menempati gedung baru dan beroperasi secara resmi pada tanggal 11 Maret 2005.

Sebagai lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) yang ingin diakui dan diminati masyarakat, BMT Mubarakah Kudus harus memperhatikan dan menyadari betapa pentingnya kepatuhan syari'ah atau *syari'ah compliance* dalam kegiatan operasionalnya. Karena kepatuhan syari'ah atau *syari'ah compliance* ini merupakan pedoman bagi BMT Mubarakah Kudus dalam mengembangkan produk-produknya agar terhindar dari hal-hal yang dilarang oleh syari'at islam. Dan kepatuhan

syari'ah atau *syari'ah compliance* ini juga bisa berdampak pada tingkat loyalitas anggota yang menggunakan produk jasa keuangan dari BMT. Karena jika BMT Mubarakah Kudus tidak patuh pada prinsip-prinsip syari'ah maka dapat berdampak pada kepercayaan dan penilaian dari masyarakat dan para anggotanya terhadap kehalalan dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh BMT. Dan jika BMT Mubarakah Kudus tidak bisa menjalankan kegiatan usahanya dengan sesuai prinsip syari'ah, maka dapat berdampak pada anggotanya yang benar-benar taat pada hukum islam menjadi tidak percaya lagi pada BMT, dan anggota juga akan dapat berpikiran untuk berpindah ke lembaga kenangan syari'ah lainnya yang memiliki produk dan sistem operasional yang benar-benar sesuai dengan prinsip syari'ah. Untuk saat ini BMT Mubarakah Kudus masih kurang maksimal dalam melaksanakan *syari'ah compliance* dalam kegiatan operasionalnya. Hal ini diketahui dari hasil wawancara peneliti dengan salah satu anggota BMT, yang dimana anggota tersebut menilai bahwa kegiatan operasional dalam BMT Mubarakah sistemnya masih terlihat seperti lembaga-lembaga keuangan konvensional lainnya yang dimana sistem operasional lembaga keuangan konvensional itu menggunakan sistem bunga. Faktor ini yang menjadikan peneliti ingin mengungkap variabel *syari'ah compliance* untuk diteliti.

Tidak hanya *syari'ah compliance* saja yang perlu diperhatikan, kepercayaan dan kualitas pelayanan juga harus diperhatikan oleh BMT Mubarakah Kudus dalam meningkatkan loyalitas anggota. Jika kepercayaan dan pelayanan yang diberikan BMT Mubarakah Kudus berkualitas dan sesuai dengan yang diharapkan oleh anggota, maka anggota akan dapat merasa senang dan merasa puas serta anggota juga dapat memberikan penilaian yang positif terhadap produk dan layanan dari BMT Mubarakah Kudus, dan tentunya anggota yang merasa puas akan bisa semakin setia atau loyal untuk

menggunakan produk dan layanan dari BMT Mubarakah Kudus. Untuk saat ini BMT Mubarakah Kudus dalam membentuk kepercayaan dengan anggota masih kurang baik, hal ini di temui peneliti ketika ada salah satu anggota yang marah-marah kepada karyawan BMT, karena anggota tersebut merasa kecewa terhadap pemberian produk dan layanan yang mereka gunakan kurang memberikan manfaat yang positif bagi anggota dan juga sering terjadi kesalahpahaman antara pihak anggota dengan pihak BMT karena kurangnya komunikasi yang baik dengan anggotanya. Dan dalam pelayanannya juga BMT Mubarakah Kudus masih kurang baik. Hal ini dikemukakan peneliti dari hasil wawancara dengan salah satu anggota, bahwa anggota tersebut mengeluhkan pelayanan dari BMT Mubarakah Kudus yang kurang cepat dan tanggap dan anggota sering menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan, selain itu ruangan yang ada didalam BMT juga kurang mendukung, seperti ruang tunggu para anggota yang kurang luas, dan ketika banyak anggota yang berdatangan, sering terjadi ada anggota yang menunggu dengan berdiri karena tempat duduk yang disediakan dalam ruangan hanya sedikit. Faktor-faktor ini lah yang menjadikan peneliti ingin mengungkap variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan untuk diteliti. Karena faktor-faktor tersebut bisa menjadikan para anggota merasa kurang nyaman dan dapat menjadikan anggota tersebut merasa tidak puas atas pelayanan yang di berikan oleh BMT, jika itu hal-hal tersebut terus terjadi maka bisa berdampak pada tingkat loyalitas anggota dalam menggunakan produk dan layanan jasa keuangan dari BMT Mubarakah Kudus.

Berdasarkan dari uraian latar belakang dan permasalahan tersebut diatas, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Syariah Compliance*, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus pada BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus).”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah *syari'ah compliance* berpengaruh terhadap loyalitas anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus?
4. Apakah *syari'ah compliance*, kepercayaan dan kualitas pelayanan secara bersama - sama berpengaruh terhadap loyalitas anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah *syariah compliance* berpengaruh terhadap loyalitas anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus.
2. Untuk mengetahui apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus.
4. Untuk mengetahui apakah *syariah compliance*, kepercayaan dan kualitas pelayanan secara bersama - sama berpengaruh terhadap loyalitas anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat menjadi bahan

referensi bagi seluruh civitas akademika khususnya pada jurusan ekonomi syariah untuk penelitian selanjutnya, mengenai manajemen pemasaran khususnya dalam hal loyalitas anggota.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi saran, pemikiran dan informasi yang bermanfaat, serta dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi BMT berkaitan dengan perencanaan strategi pemasaran dalam upaya meningkatkan loyalitas anggota.

## E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami arah dan sasaran dari penelitian ini, maka dibuatlah sistematika penulisan dengan tujuan untuk memberikan sebuah gambaran dan garis besar dari setiap bagian yang saling berhubungan, sehingga nantinya akan memperoleh hasil penelitian yang sistematis dan pembahasan lebih terarah serta dapat lebih mudah untuk dipahami. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Bagian Awal

Dalam bagian ini terdiri dari halaman judul, halaman pengesahan, halaman daftar isi, halaman daftar table dan halaman daftar gambar.

### 2. Bagian isi

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini akan dikemukakan hal - hal mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan penjelasan mengenai teori - teori yang digunakan untuk mendekati permasalahan yang

akan diteliti, hasil penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian, populasi dan sampel, desain dan definisi operasional variabel, uji validitas dan reliabilitas instrument, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan menguraikan tentang gambaran mengenai obyek penelitian, analisis data, hasil pengolahan data, pembahasan dan jawaban dari masalah yang sudah dirumuskan.

**BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini berisikan mengenai kesimpulan yang bisa diambil dari hasil penelitian yang telah dilakukan beserta dengan saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis.

**3. Bagian Akhir**

Dalam bagian akhir ini berisi mengenai daftar pustaka, daftar riwayat hidup, dan lampiran-lampiran.