

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Lembaga keuangan syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat, salah satunya lembaga keuangan mikro syariah. Berlatar prinsip dasar ekonomi Islam, lembaga keuangan syariah dijalankan dan dikembangkan sebagai lembaga bisnis keuangan dengan berbagai kegiatan usaha di dalamnya. Salah satu bentuk lembaga bisnis keuangan syariah adalah adanya bank syariah yang memiliki tujuan komersial pada tercapainya keuntungan maksimal dan juga sebagai sarana dalam pemberian kesejahteraan secara luas untuk masyarakat.<sup>1</sup> Ini bisa dilihat dengan semakin banyak berdirinya BMT (*Baitul Maal Wattamwil*) sebagai salah satu lembaga keuangan syariah. BMT berperan penting dalam turut serta membangun ekonomi masyarakat, hal ini dapat dilihat dari fungsi BMT dalam berkontribusi mempercepat pertumbuhan perekonomian masyarakat melalui penyaluran pembiayaan. Fungsi BMT yang demikian ini diberikan karena melihat realitas masyarakat pada saat ini sangat membutuhkan kehadiran BMT sebagai lembaga yang bergerak dibidang jasa.<sup>2</sup>

Fungsi BMT jika diamati secara konseptual terdapat dua fungsi utama yaitu memiliki keterkaitan dengan *baitul tamwil* dan *baitul maal*. *Baitul maal* sendiri apabila dipahami melalui makna bahasa berasal dari dua kata yang berbeda yaitu *bait* dengan artian rumah dan *maal* yang bermakna harta. Aktivitas yang ada di dalam *baitul maal* meliputi penerimaan titipan dana Shadaqah, infaq dan juga zakat serta optimalisasi pendistribusiannya yang disesuaikan dengan amanah dan peraturan yang ada. Sedangkan *baitul tamwil* sendiri dari pengertian secara terminologi juga diambil dari dua kata berbeda yaitu *bait* dengan artian rumah dan *at tamwil* diartikan dengan pengembangan harta. Kegiatan yang ada dalam *baitul tamwil* sendiri berupa pengembangan usaha yang memiliki

---

<sup>1</sup> Khaerul umam, *Manajemen Perbankan Syariah*. (Bandung :CV Pustaka Setia, 2013),16.

<sup>2</sup> Samsul Arifin, Pengaruh kepercayaan, Fasilitas dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Jepara Indah, *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis* vol. 8 no. 1 (2011): 68.

produktifitas dan pelaksanaan penanaman modal usaha yang berguna dalam peningkatan kesejahteraan pengusaha kecil dan mikro yang dilakukan melalui peminjaman biaya dan investasi (menabung).

Pemaknaan BMT secara umum yaitu lembaga keuangan mikro yang mana dalam pengoprasianya berprinsip bagi hasil, dan berupaya dalam menumbuhkembangkan usaha mikro yang berguna dalam peningkatan derajat dan martabat serta memberikan pembelaan kepada kepentingan kaum fakir miskin, pertumbuhannya diprakarsai dan dimodali oleh tokoh yang ada di lingkungan sekitar yang dilandasi dengan sistem ekonomi yang *salaam* (adil dan selamat), terdapat rasa damai dan menuju kepada kebahagiaan.<sup>3</sup>

Dalam lembaga keuangan mikro syariah terutama BMT sangat penting untuk mempertahankan anggota untuk perputaran ekonominya, semakin banyaknya persaingan maka BMT harus pintar-pintar mempertahankan anggotanya dengan tetap memberikan kepuasan dalam segi pelayanan, produk dan lain sebagainya, BMT harus dapat mempertahankan berbagai sektor yang ada dalam diri anggota, dan beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota adalah religiusitas.

Religiusitas adalah tingkat keimanan seseorang dalam memberikan perhatian mengenai ajaran agama yang dipeluknya. Religiusitas memiliki keterkaitan dengan aspek kognitif dan keyakinan keagamaan seseorang dan berpengaruh pada penggunaan daya emosional dalam beragama dan berperilaku.<sup>4</sup>

BMT memiliki prinsip dan ketentuan syariat islam dalam menjalankan kegiatannya sebagai lembaga keuangan mikro syariah. terlebih lagi jika menyangkut pada cara beruamalat secara islami.<sup>5</sup> Seorang anggota yang memiliki religiusitas akan lebih mementingkan segala hal yang sesuai dengan prinsip agamanya, seorang yang memiliki religiusitas sangat mudah untuk merasa puas dengan apa yang diberikan oleh BMT, karena BMT adalah lembaga keuangan dengan dasar syariah, namun dalam praktiknya BMT masih diragukan oleh banyak kalangan karena terdapat hal

---

<sup>3</sup> Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 18.

<sup>4</sup> Ahmad Baihaqi, Pengaruh kepemimpinan, Motivasi dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Unza Vitalis Salatiga, Program Studi Perbankan Syariah, STAIN Salatiga. *Jurnal Muqtasid*, vol. 6 no. 2 (2015): 49.

<sup>5</sup> Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, 15.

yang masih dikategorikan subhat, hal ini tentunya harus disikapi oleh BMT dengan memberikan pengarahan dan pengetahuan kepada nasabah, BMT harus dapat meyakinkan nasabah bahwa kegiatan operasionalnya benar-benar dikakukan dengan prinsip syariah yang benar agar dapat diterima dan memberikan kepuasan kepada nasabah.

Religiusitas atau keberagamaan memberikan tuntutan pada pendalaman ajaran agama yang dianut pemeluknya, penguatan dan pelaksanaan perintah dengan aturan yang sudah ada serta menjauhi segala larangan yang diatur dalam agama. Sulistyono sebagaimana dikutip dari Ahmad Baihaqi berpendapat bahwa terdapat penelitian yang memberikan bukti bahwa religiusitas dengan sikap berpengaruh positif terhadap kerja, Elci dalam penelitiannya juga memberikan kesimpulan tidak adanya hubungan yang signifikan antara religiusitas dengan kebutuhan dalam mendapatkan prestasi atau afiliasi malah memiliki hubungan negatif dengan kebutuhan atas kekuasaan.<sup>6</sup>

Selain itu untuk meningkatkan kepuasan anggota juga diperlukan kepercayaan. Kepercayaan yaitu keteguhan konsumen terhadap sesuatu yang ditampilkan dalam sikapnya. Misalnya keteguhan kepada perusahaan. Jika kepercayaan ini tertanam dalam diri konsumen, maka konsumen tidak mudah berpindah ke perusahaan lain dan akan menampilkan sikap loyal dan memiliki keteguhan.<sup>7</sup>

Kepercayaan (*trust*) juga sebagai pelekak yang dapat membuat perusahaan mempercayakan suatu tanggung jawab kepada anggotanya sebagai organisator dan pemanfaatan sumber daya yang ada seefektif mungkin guna memberikan kesan terbaik bagi *stakeholder*. Pembinaan hubungan yang dilakukan oleh dua pihak atau banyak pihak memerlukan kepercayaan, di mana dengan adanya kepercayaan perusahaan akan memiliki kekuatan dalam pembinaan hubungan yang dimilikinya dengan *stakeholdernya*.<sup>8</sup> Dengan adanya hubungan baik melalui dasar kepercayaan ini juga berdampak baik bagi pihak anggota juga BMT. Di mana dengan adanya hubungan baik ini akan mengurangi kerugian yang

---

<sup>6</sup> Ahmad Baihaqi, Pengaruh kepemimpinan, Motivasi dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Unza Vitalis Salatiga, 45.

<sup>7</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: ANDI, 2013), 33.

<sup>8</sup> Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2015), 167.

ditimbulkan. Kerugian ini muncul misalnya karena pihak BMT tidak bisa dipercaya dalam mengelola uang yang telah diberikan oleh anggota. Maka dari itu kepercayaan adalah hal yang penting sebagai perekat hubungan antara pihak anggota dan BMT.

Allah SWT berfirman yang terdapat pada surat Al-Anfal ayat 27 mengenai kepercayaan:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتِكُمْ

وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui (QS. Al-Anfal : 27)”.

Selain itu, kepuasan anggota merupakan faktor yang harus di perhatikan oleh BMT karena anggota adalah salah satu penyebab suatu BMT bisa maju. BMT tidak mungkin bisa mempertahankan usaha yang dimilikinya tanpa hadirnya anggota. Suatu BMT akan saling berlomba dalam memberdayakan anggotanya dengan memberikan layanan prima dan memaksimalkan kemanfaatan produk yang dimilikinya ketika memahami arti penting adanya kepuasan anggota. Kepuasan pelanggan akan muncul ketika produk yang diberikan melebihi ekspektasinya dan sebaliknya jika realitas pelayanan dan produk yang diberikan melenceng jauh dari ekspektasi nasabah maka kekecewaan akan muncul dalam diri nasabah.

Kotler mengartikan kepuasan dengan tingkatan perasaan manusia ketika ia telah melakukan perbandingan hasil (kinerja) antara suatu produk dengan harapannya. Pelanggan yang merasakan kepuasan dengan produk atau layanan yang diterimanya, memiliki kemungkinan yang besar akan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.<sup>9</sup>

BMT Mubarakah Kudus merupakan koperasi simpan pinjam untuk lembaga mikro dengan berlandaskan prinsip syariah yang digunakan untuk menjalankan usahanya dengan sharing dan

<sup>9</sup> Philip Kotler, *manajemen pemasaran Edisi 13 Jilid 1* (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2008),40-41.

profit. BMT Mubarakah Kudus terletak di Undaan Lor, Undaan Kudus. BMT ini sudah berdiri sejak tahun 2004 lalu. Peneliti tertarik membahas kepuasan anggota BMT melihat semakin meningkatnya jumlah anggota di BMT Mubarakah Kudus.

**Tabel 1.1**  
**Peningkatan Jumlah Anggota Tahun 2015-2017**

Tahun	Jumlah Anggota
2015	5074
2016	6295
2017	7314

Produk Simpanan pada BMT Mubarakah Kudus ini terdiri dari Simpanan Berhadiah Mubarakah, Simpanan Berhadiah dan Simpanan Berjangka (Deposito), melihat produk BMT yang ada tentunya menjadi masalah bagi BMT yang memiliki banyak pesaing baik dari bank syariah maupun bank konvensional yang tentunya memiliki produk yang bervariasi, melihat hal ini kepuasan anggota merupakan hal yang sangat penting untuk BMT Mubarakah Kudus, dengan memberikan kepuasan terhadap anggota diyakini akan memberikan dampak kepada anggota untuk melakukan pembiayaan dan penyimpanan, dalam memberikan kepuasan terhadap anggota BMT selalu membangun kepercayaan nasabah dengan baik dan selalu berusaha untuk memberikan transparansi kepada anggotanya, BMT juga selalu menjalankan kegiatan operasional BMT di dasarkan pada aturan syariah, tentunya dengan menawarkan prinsip syariah dapat memicu jiwa religiusitas seseorang karena dengan hal tersebut akan memberikan kepuasan kepada para anggota yang ingin melakukan penyimpanan maupun pembiayaan secara syariah.<sup>10</sup>

Berdasarkan data diatas peneliti merasa tertarik untuk meneliti tentang religiusitas dan kepercayaan yang diterapkan oleh BMT Mubarakah Kudus, apakah kedua variabel tersebut masih memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota. Sehingga hal ini memberikan ketertarikan kepada peneliti dalam melaksanakan

---

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan Bpk. Nor Ihsan (Manajer) BMT Mubarakah Kudus pada tanggal 2 Desember 2018.

penelitian tentang religiusitas dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota dengan objek nasabah di BMT Mubarakah Kudus.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahmad Baihaqi di PT Unza Vitalis Salatiga menemukan hasil bahwa religiusitas memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan kerja karyawan.<sup>11</sup> Penelitian lain dilaksanakan Iman Ghozali di mana terdapat pengaruh positif dan signifikan pada religiusitas.<sup>12</sup>

Kemudian penelitian terdahulu dilakukan oleh Ni Putu Lenny yang menemukan hasil bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang ada pada Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu.<sup>13</sup> Sedangkan hasil penelitian Thalia Claudia Mawey menyimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Solut Go.<sup>14</sup>

Berdasarkan uraian diatas pada variabel kepercayaan terdapat hasil yang beragam, sehingga diperlukan penelitian ulang.

Berdasarkan deskripsi diatas, penulis memiliki ketertarikan mengenai **”Pengaruh Religiusitas dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota BMT Mubarakah Kudus”**.

## **B. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah**

Melalui deksripsi pada latar belakang masalah, untuk dapat mengetahui pengaruh Religiusitas dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota, penelitian akan dibatasi dengan :

1. Rasio yang dijadikan variabel independen adalah Religiusitas dan kepercayaan.
2. Sedangkan rasio yang dijadikan variabel dependen pada penelitian ini adalah Kepuasan Anggota.

---

<sup>11</sup> Ahmad Baihaqi, Pengaruh kepemimpinan, Motivasi dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Unza Vitalis Salatiga, 61.

<sup>12</sup> Imam Ghazali, Pengaruh Religiusitas terhadap komitmen Organisasi, Keterlibatan Kerja, Kepuasan Kerja dan Produktivitas, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro. vol. 9 (2002):10

<sup>13</sup> Ni Putu Lenny dan Ni Ketut Seminari, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana Bali. E-Jurnal Manajemen Unud, vol. 4 no. 5 (2015):1432.

<sup>14</sup> Thalia Claudia Mawey dkk, Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Solutgo, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, Jurnal EMBA, vol. 6 no.3 (2018):1206.

3. Tempat penelitian akan dilakukan di BMT Mubarakah Kudus dengan anggota BMT Mubarakah Kudus yang dijadikan sampel penelitian.

### **C. Rumusan Masalah**

Melalui batasan masalah yang telah diberikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah religiusitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Mubarakah ?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Mubarakah ?
3. Apakah religiusitas dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan anggota BMT Mubarakah ?

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diinginkan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari religiusitas terhadap kepuasan anggota BMT Mubarakah.
2. Untuk mengetahui pengaruh dari kepercayaan terhadap kepuasan anggota BMT Mubarakah.
3. Untuk mengetahui pengaruh dari religiusitas dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota BMT Mubarakah.

### **E. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

##### a. Bagi Penulis

Memberikan pengetahuan yang baru dan terbarukan mengenai religiusitas, kepercayaan dan kepuasan anggota dan realitas yang terjadi di BMT Mubarakah.

##### b. Bagi Ilmu Pengetahuan

Bermanfaat dalam meningkatkan pemahaman dan memperluas ilmu Ekonomi Islam khususnya yang berkaitan dengan topik penelitian yaitu religiusitas serta kepercayaan dapat berdampak pada kepuasan anggota.

##### c. Manfaat Praktis

##### 1) Bagi Penulis

Sebagai prasyarat guna mendapatkan gelar Sarjana pada ilmu ekonomi islam di IAIN Kudus.

##### 2) Bagi BMT

Di gunakan untuk evaluasi dan catatan tambahan untuk BMT yang berkaitan dengan pengaruh

religiusitas dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota di BMT Mubarakah.

## F. Sistematika Penulisan

Demi memberikan kemudahanpembaca untuk memahami isi skripsi, maka akan diuraikan sistematika yang disusun oleh penulis dalam skripsi ini.

### 1. Bagian Awal

Pada lembar pertama terlihat cover yang memuat judul skripsi dan dilanjutkan dengan persyaratan akademik, kata pengantar, abstrak, daftar isi, tabel dan gambar.

### 2. Bagian Isi

Bagian memiliki lima bab dengan pembahasan yang berbeda pada tiap babnya:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dideskripsikan latar belakang dilaksanakanya penelitian ini dan dilanjutkan dengan melakukan pembatasan pada masalah, merumuskan rumusan permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

#### **BAB II : LANDASAN TEORITIS**

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai teori yang menjadi dasar pemikiran peneliti dalam memberikan landasan pemikiran sehingga penelitian ini didasarkan pada teori yang jelas dan mapan. Selain itu disajikan penelitian terdahulu yang berguna dalam membuktikan keorisinilitasan penelitian ini, kerangka berfikir dan hipotesis.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menyajikan metode yang digunakan dalam penelitian. Infromasi mengenai lokasi pelaksanaan penelitian, subyek dan obyek penelitian, instrumen, sumber data, teknik dalam mengumpulkan infromasi serta analisis data dan uji keabsahan.

#### **BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Dalam bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, deskripsi dan pembahasan.

**BAB V : Penutup**

Berupa penutup yang terdiri dari kesimpulan, keterbatasan penelitiann, saran dan penutup.

3. Bagian Akhir

Setelah semuanya selesai, maka pada bagian ini disajikan lampiran dan berbagai peersyaratan akademik lainnya.

