

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Industri keuangan syariah di Indonesia kini sudah berkembang dengan cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir. Perkembangan itu terjadi karena masyarakat kian memahami tentang keuangan syariah, serta aturan yang dikeluarkan pemerintah. Lembaga keuangan syariah tidak hanya bertindak sebagai perantara, tetapi juga menjadi sarana untuk membangun ekonomi dengan prinsip keadilan dan kemakmuran. Dalam hal ini, pembiayaan menjadi salah satu faktor yang mendukung pertumbuhan ekonomi yang nyata.¹

Baitul Maal Wat Tamwil, atau yang biasa disingkat BMT, seperti sebuah pusat usaha mandiri dengan terintegrasi yang fokusnya adalah membangun usaha-usaha produktif dan investasi untuk meningkatkan taraf ekonomi para pengusaha kecil dan menengah. Misalnya, mereka mendorong orang-orang untuk rajin menabung dan memberikan dukungan pembiayaan untuk kegiatan ekonomi mereka.² Selain itu, BMT juga bisa menerima titipan zakat, infak, dan sedekah dari masyarakat, lalu menyalurkannya sesuai aturan dan tujuan yang sudah ditentukan. Yang paling penting, semua kegiatan di BMT ini harus dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip muamalah ekonomi dalam Islam, jadi semuanya harus sesuai syariat.

Kehadiran BMT diharapkan dapat menjadi alternatif solusi bagi masyarakat dalam mengatasi praktik rentenir. Fenomena maraknya rentenir telah membuat banyak masyarakat terjatuh dalam permasalahan ekonomi yang tidak stabil, bahkan menyebabkan utang

¹ Trihariyanto, Ranto Rinda "Peran Keuangan Syariah Dalam Mendorong Pertumbuhan Ekonomi Nasional.", *Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 1.4 (2025), 2141-2148.

² Hertanto Widodo Ak, *Panduan Praktis Operasional Baitul Mal Wat Tamwil (BMT)*, et ke-2 (Bandung: Mizan, 2000), 10-22.

berkepanjangan akibat sistem yang merugikan. Selain berperan sebagai lembaga keuangan, BMT juga memiliki fungsi ekonomi. Sebagai lembaga keuangan, BMT menghimpun dana dari masyarakat untuk kemudian disalurkan kembali kepada mereka yang membutuhkan. Sementara itu, sebagai lembaga ekonomi, BMT dapat terlibat dalam berbagai kegiatan usaha, seperti perdagangan, industri, maupun pertanian.³

Meningkatnya jumlah lembaga keuangan syariah, khususnya BMT, menyebabkan persaingan antar lembaga menjadi semakin ketat. Setiap BMT dituntut memiliki strategi yang mampu menarik sekaligus mempertahankan nasabah agar tetap menggunakan produk dan layanan yang ditawarkan. Dalam kondisi tersebut, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan lembaga dalam membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kepuasan pelanggan, membangun kepercayaan, serta mendorong terbentuknya loyalitas. Loyalitas pelanggan merupakan komitmen pelanggan untuk tetap menggunakan produk atau jasa perusahaan secara konsisten dalam jangka panjang meskipun terdapat berbagai alternatif dari perusahaan pesaing. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi salah satu strategi yang sangat penting dalam mempertahankan loyalitas anggota pada lembaga keuangan syariah..⁴

Bagi lembaga keuangan syariah, loyalitas nasabah memiliki arti yang sangat penting karena berkaitan dengan keberlangsungan kegiatan pembiayaan. Nasabah yang loyal tidak hanya melakukan pembiayaan secara berulang, tetapi juga memiliki kepercayaan terhadap

³ F. Melina, “Pembiayaan Murabahah Di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)”.’, (*Jurnal Tabarru’: Islamic Banking and Finance*, 3.2 (2020), 269–280.

⁴ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management, Edisi Ke-15* (Harlow: Pearson Education Limited, 2016), 153-177.

lembaga, bersedia merekomendasikan kepada orang lain, serta tidak mudah berpindah ke lembaga keuangan lain. Sebaliknya, rendahnya loyalitas nasabah dapat mengakibatkan menurunnya jumlah pembiayaan berulang, meningkatnya biaya untuk memperoleh nasabah baru, serta berkurangnya pendapatan lembaga. Oleh karena itu, setiap BMT perlu menerapkan strategi pelayanan yang mampu meningkatkan loyalitas nasabah sehingga keberlangsungan operasional lembaga tetap terjaga.

Peningkatan pembiayaan syariah ini juga didorong oleh urgensi masyarakat yang semakin besar untuk memperoleh akses permodalan yang efisien, praktis, dan berlandaskan prinsip syariah. Dalam penerapannya pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) memerlukan layanan pendanaan yang tidak hanya menyediakan modal awal, tetapi juga menyederhanakan prosedur pengajuan kembali pembiayaan pasca pelunasan. Oleh karena itu, beragam lembaga keuangan syariah kini giat merancang layanan-layanan pembiayaan inovatif untuk meningkatkan kesetiaan nasabah serta mempertahankan keberlangsungan dalam pembiayaan.⁵

Sebagai Lembaga keuangan yang berjalan seperti bank, BMT wajib beroperasi secara jujur dan profesional, serta mampu menjaga kelangsungan usahanya. Salah satu cara mengukur seberapa baik sebuah BMT berkerja adalah mengevaluasi tingkat kesehatannya. Hasil penilaian ini bisa menjadi acuan untuk mengetahui apakah usaha BMT berjalan baik atau tidak. Saat ini, BMT berkembang dengan cepat. Bentuk usaha BMT ini memiliki kelebihan dalam mendorong kegiatan sosial ekonomi dan mendapatkan dukungan dari pemerintah karena memiliki potensi besar untuk mengembangkan usaha ekonomi rakyat dan mengurangi

⁵ Harun Santosa Umi Hani'in, 'Pengaruh Pelayanan , Produk Pembiayaan , Dan Persepsi Nasabah Terhadap Minat Produk Pembiayaan Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah BMT Samara', 8.03 (2022), 3676–80 <<https://doi.org/https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6654>>.

kemiskinan.⁶ Lembaga keuangan BMT tersebut tersebar di beberapa wilayah di Indonesia dan di daerah Jawa timur, khususnya di Kota Kediri. Berikut Lembaga keuangan BMT yang ada di Kota Kediri.

Tabel 1. 1

Lembaga Keuangan BMT di Kota Kediri

No	Nama Lembaga dan Alamat	Tahun Berdiri	Produk Pembiayaan
1.	BMT Lantasir Koperasi Syariah (Pesantren Kota Kediri)	2009	<i>Ijarah, Murabahah Al-qord</i>
2.	BMT NU (Bandar Lor Kota Kediri)	2022	<i>Al-Ijarah, Mudharabah, Musyarakah, Murabahah, Ba'i Bitsaman Aji, Al-Qardhul Hasan, Mudharabah, Musyarakah, Murabahah, Ba'I Bitsamanil'ajil, Al-qord</i>
3.	BMT Rukun Abadi (Burengan Kota Kediri)	2011	<i>Ijarah, Wadiah, Mudharabah, Musyarakah, Murabahah</i>
4.	BMT Beringharjo (Pesantren Kota Kediri)	2010	<i>Ijarah, Ijarah Muntahiya Bi Tamlik, Mudharabah, Musyarakah</i>
5.	BMT UGT Sidogiri (Tosaren Kabupaten Kediri)	2009	<i>Mudharabah, Musyarakah, Murabahah, Ba'I Bitsamanil'ajil, Al-qord</i>

Sumber: data olahan Observasi

Berdasarkan data tabel tersebut beberapa BMT sedang beroperasi dan menyediakan beragam produk pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah, seperti *ijarah, murabahah, musyarakah, mudharabah*, serta akad-akad lainnya. Setiap BMT memiliki ciri khas tersendiri, seperti masa pendirian, serta pendekatan dalam pengelolaan dan pemasaran yang berbeda-beda untuk menarik atau menjaga nasabah. Dengan adanya variasi produk dan persaingan di antara Lembaga-lembaga ini, setiap BMT perlu mengembangkan strategi pemasaran yang efektif

⁶ Fitri Raya Jaka Sriyana, 'Peran Bmt Dalam Mengatasi Kemiskinan Di Kabupaten Bantul', *INFERENSI, Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 7.1 (2013), 29–50.

guna mempertahankan kesetiaan nasabah, khususnya dalam hal mendorong mereka untuk melakukan pembiayaan secara berulang.

Beberapa periode perkembangan BMT untuk saat ini termasuk beberapa wilayah Indonesia yang bertempat di kota Kediri. BMT sangat berkembang pesat salah satunya BMT Lantansir Koperasi Syariah Kota Kediri, BMT tersebut merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang berdiri sejak tahun 2009. Lembaga ini terdiri dari anggota individu atau badan hukum yang bertujuan membangun dan mengembangkan sistem ekonomi dalam masyarakat, dengan fokus pada keadilan dan kemakmuran bagi para pesertanya dalam berbagai kegiatan.

Dalam praktiknya, BMT Lantansir koperasi Syariah Kota Kediri sebagai salah satu Lembaga keuangan mikro syariah yang memiliki peluang signifikan untuk mengembangkan sistem pembiayaan berbasis loyalitas kualitas pelayanan melalui layanan pembiayaan LAL, LAL (Lunas Ambil Lagi) ini menarik untuk dikaji karena tidak hanya berkaitan dengan peningkatan volume pembiayaan. Namun, juga perilaku nasabah, tingkat kepuasan, komitmen, dan keputusan pembiayaan berulang. Oleh karena itu LAL tidak dipandang sebagai produk pembiayaan, melainkan sebagai strategi relasional berbasis syariah yang berpotensi menjadi model loyalitas peminjaman di sektor BMT.

Layanan Lunas Ambil Lagi (LAL) yaitu salah satu inovasi pembiayaan yang muncul dalam praktik Lembaga syariah. Layanan LAL ini yang memungkinkan nasabah untuk mendapatkan manfaat fasilitas pembiayaan setelah pembiayaan sebelumnya dilunasi sesuai akad. Secara konseptual, LAL ini adalah pembiayaan yang memiliki hubungan yang kuat dengan strategi retensi pelanggan karena dapat menciptakan basis penggunaan yang sehat. Dari perspektif manajemen pemasaran, LAL berpotensi meningkatkan pembiayaan berulang,

seperti memperkuat kepercayaan nasabah, serta menciptakan ikatan yang kuat antara Lembaga BMT dan nasabahnya.⁷

Secara konseptual, LAL memiliki keterkaitan erat dengan strategi *relationship marketing* untuk dapat membangun hubungan jangka panjang antara lembaga dan nasabah dengan melalui unsur kepercayaan (*Trust*), komitmen (*Commitment*), komunikasi (*Communication*) dan Kerjasama (*Satisfaction*) yang secara bersamaan menumbuhkan loyalitas. Dalam konteks BMT, loyalitas dapat ditunjukkan melalui pembiayaan berulang, merekomendasikan dengan orang terdekat, dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan Lembaga syariah.⁸

Berdasarkan wawancara dengan pegawai di Lantansir, layanan pembiayaan LAL atau Lunas Ambil Lagi itu pola dimana nasabah yang udah lunasin semua kewajiban pembiayaannya, atau yang masih kurang beberapa bulan, kemudian mengajukan pembiayaan lagi dengan bisa memilih produk yang sama atau yang beda. Di praktik lembaga keuangan mikro syariah seperti BMT Lantansir Koperasi Syariah Kota Kediri, LAL ini sering sekali dipahami sebagai bentuk pembiayaan ulang yang dilakukan oleh nasabah lama. Lunas Ambil Lagi (LAL) bukan merupakan akad tersendiri dalam fiqh muamalah, melainkan mekanisme atau siklus pembiayaan. Akad yang digunakan dalam LAL tetap mengikuti akad syariah yang berlaku seperti *ijarah*, *murabahah*, atau *qardh*, sesuai dengan kebutuhan nasabah dalam kebijakan Lembaga.⁹

⁷ A. Fahrur Rozi, 'Faktor Pendorong Komitmen Nasabah Dalam Pengembalian Dana Pembiayaan Di BMT UGT SIDOGIRI', *JIHBIJ (Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 6.1 (2022), 58–64 <<https://doi.org/https://doi.org/10.33379/jihbiz.v6i1.1146>>.

⁸ S. Masruroh, E. L., & Sugiono, 'Upaya Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Dalam Membangun Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus: BMT NU Cabang Grujugan Bondowoso).', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8.(1) (2022), 561–66 <<https://doi.org/https://doi.org/10.29040/jiei.v8i1.4339>>.

⁹ Data diolah dari hasil Wawancara oleh *Customer Service* BMT Lantansir Koperasi Syariah Kota Kediri (Bu Ratna) pada tanggal 17 November 2025.

Sejalan dengan hal tersebut, ada prinsip Islam yang menegaskan bahwa:

حَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

Artinya: “Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya” (HR. Ath-Thabrani)¹⁰. Serta hadits yang berkaitan dengan mempermudah dan tidak mempersulitkan dari HR Muslim yang berbunyi:

وَمَنْ يَسِّرْ عَلَى مُعْسِرٍ يَسِّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ

Artinya: Barang siapa memudahkan urusan orang yang sedang kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusannya di dunia dan di akhirat. (HR Muslim).¹¹ Yang mengajarkan prinsip kemudahan dan kebaikan dalam membantu sesama, khususnya mereka yang sedang dalam kesulitan.

Berdasarkan dari hadits-hadist diatas yang menjadi landasan normative bagi BMT Lantasis Koperasi Syariah Kota Kediri dalam menjalankan aktivitas operasionalnya. Prinsip ini menekankan bahwa keberhasilan lembaga keuangan syariah tidak hanya diukur dari aspek pertumbuhan usaha, tetapi juga dari sejauh mana lembaga mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan dan penerapan strategi pemasaran yang berorientasi pada pembiayaan berulang Lunas Ambil Lagi (LAL) merupakan wujud komitmen BMT dalam memberikan kemudahan akses pembiayaan yang berkelanjutan serta mendukung kesejahteraan ekonomi nasabah.

Merujuk pada hasil observasi terhadap Lembaga keuangan mikro syariah yang ada di Kota Kediri, peneliti memilih tiga objek perbandingan yang sudah diobservasi dan data penelitian terdahulu. Peneliti memilih tiga objek tersebut memiliki karakteristik yang relative serupa dengan BMT Lantasis Syariah, yaitu sama-sama merupakan Lembaga keuangan mikro syariah yang beroperasi di wilayah Kota Kediri dan melayani segmen usaha mikro. Berikut perbandingan dari objek penelitian.

¹⁰ Ath-Thabrani, *Al-Mu'jam Al-Awsath* (Beirut: Dar al-Haramany), 58.

¹¹ Muslim Bin Al-Hajjaj, *Shahih Muslim* (Beirut: Dar Ihya al-Turath al-'Arabi), 2072.

Tabel 1. 2

Data Perbedaan Anggota pembiayaan BMT Lantahir, BMT NU Kota Kediri, dan BMT Rukun Abadi Kediri Tahun 2022-2025

NO	PEMBIAYAAN	JUMLAH NASABAH			
		2022	2023	2024	2025
1.	BMT Lantahir Kota Kediri	354	363	373	378
2.	BMT NU Kota Kediri	35	135	251	279
3.	BMT Rukun Abadi Kediri	210	225	240	253

Sumber: data olahan Observasi, dan diolah dari penelitian terdahulu.¹²

Tabel berikut merupakan perbedaan anggota dalam siklus pembiayaan menunjukkan adanya fluktuasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah nasabah pembiayaan di BMT Lantahir belum stabil dibandingkan Lembaga pembanding lainnya yang cenderung mengalami kenaikan. Hal tersebut menunjukkan perlunya adanya strategi yang mampu mempertahankan loyalitas nasabah agar tetap melakukan pembiayaan berulang. Dalam hal ini layanan LAL menjadi salah satu strategi yang berpotensi mendorong loyalitas nasabah sekaligus dan meningkatkan tingkat kepercayaan di BMT Lantahir Koperasi Syariah Kota Kediri.

Sebagai salah satu lembaga keuangan mikro Syariah, BMT Lantahir adalah contoh lembaga yang membantu pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dalam memberikan pinjaman sebagai kegiatan utamanya. Tujuan didirikan BMT Lantahir untuk menjalankan kegiatan usaha keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah dan meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat sebagai media untuk mempertemukan kepentingan *shohibul mal* (pemilik dana) dengan masyarakat yang membutuhkan dana, yang beroperasi

¹² Ikfi Nailal Husna, 'Peran Pembiayaan Murabahah Dalam Meningkatkan Pendapatan Anggota Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Studi Kasus BMT UGT Nusantara Capem Mojo Kediri', 2023 <<https://doi.org/http://repo.uinsatu.ac.id/62585/4/BAB%20I.pdf>>.

berlandaskan prinsip syariah Islam, keimanan, keterpanduan, kekeluargaan, kebersamaan, kemandirian dan profesionalisme dan juga meningkatkan kualitas usaha ekonomi untuk kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.¹³

BMT Lantasir Koperasi Syariah Kota Kediri memiliki dua jenis produk utama, yaitu produk pembiayaan dan produk simpanan, di mana produk pembiayaan terdiri atas pembiayaan *murabahah*, *ijarah*, dan *al-qard*, sedangkan produk simpanan meliputi simpanan *wadiah* (tabungan) dan simpanan berjangka *mudharabah* (deposito). Untuk mengajukan pembiayaan di BMT Lantasir Koperasi Syariah, calon nasabah tidak diwajibkan menjadi nasabah simpanan terlebih dahulu, melainkan dapat langsung mengajukan pembiayaan dengan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan, seperti penyerahan dokumen jaminan dan identitas diri. Selain itu, guna menghindari penyimpangan penggunaan dana pembiayaan, pihak BMT Lantasir Koperasi Syariah melakukan survei langsung ke lapangan untuk menilai kondisi usaha nasabah. Penerapan prosedur tersebut menunjukkan bahwa BMT Lantasir Koperasi Syariah menerapkan prinsip kehati-hatian dalam menyalurkan pembiayaan kepada nasabah. Dari ketiga jenis produk pembiayaan tersebut, selama beberapa tahun terakhir hingga saat ini masing-masing produk terus mengalami peningkatan jumlah nasabahnya.

¹³ Data diolah dari hasil wawancara oleh *Customer Service* BMT Lantasir Koperasi Syariah Kota Kediri (Bu Ratna) pada tanggal 17 November 2025.

Tabel 1. 3**Pembiayaan BMT Lantasir Kota Kediri dari tahun 2022-2025**

NO	PEMBIAYAAN	JUMLAH NASABAH			
		2022	2023	2024	2025
1.	Ijarah	198	176	188	200
2.	Murabahah	143	177	177	168
3.	Al-Qard	13	10	8	10
Jumlah		354	363	373	378

Sumber: Bagian Administrasi BMT Lantasir Pesantren Kediri ¹⁴

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui bahwa jumlah nasabah pembiayaan BMT Lantasir Kota Kediri tahun 2022-2025 memiliki tendensi yang semakin tinggi, namun tidak konsisten dan terdapat fluktuasi di setiap jenis pembiayaan. Pembiayaan ijarah turun pada tahun 2023, kemudian kembali bertambah, murabahah berpotensi stagnan bahkan turun pada tahun 2025, sedangkan Al-Qard memiliki jumlah yang cukup rendah dan tidak terjadi peningkatan signifikan. Ini berarti bahwa peningkatan jumlah nasabah belum tentu merupakan penanda keberhasilan untuk menjaga pertumbuhan yang konsisten pada pembiayaan.

Untuk mengetahui perkembangan jumlah nasabah yang melakukan pembiayaan berulang di BMT Lantasir Kota Kediri, peneliti menyajikan data jumlah nasabah pembiayaan berulang selama periode tahun 2022-2025. Data ini digunakan untuk menggambarkan frekuensi pengambilan pembiayaan berulang oleh nasabah dari tahun ke tahun. Adapun data jumlah nasabah yang melakukan pembiayaan berulang di BMT Lantasir Kota Kediri dapat dilihat pada tabel 4 berikut:

¹⁴ Data diolah dari hasil Wawancara oleh Account Officer BMT Lantasir Koperasi Syariah Kota Kediri (Bu Ida Hamida) pada tanggal 18 November 2026

Tabel 1. 4

**Jumlah Nasabah yang Melakukan Pembiayaan Berulang di BMT Lantasis Kota Kediri
dari tahun 2022-2025**

Jumlah Nasabah yang Melakukan Pembiayaan Berulang			
2022	2023	2024	2025
18	24	35	55

Sumber: Bagian Account Officer BMT Lantasis Koperasi Syariah Kota Kediri¹⁵

Dapat dilihat dari data diatas, meskipun terjadi peningkatan signifikan pada tahun 2025, jumlah nasabah yang melakukan pembiayaan berulang masih relatif kecil dibandingkan total nasabah pembiayaan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat loyalitas nasabah belum optimal. Kondisi ini mengindikasikan adanya permasalahan dalam strategi pemasaran, khususnya dalam mempertahankan hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Sebagai salah satu bentuk pelayanan, layanan LAL diharapkan mampu meningkatkan loyalitas nasabah melalui kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, serta pelayanan yang lebih responsif. Nasabah yang memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan akan merasa puas, memiliki kepercayaan terhadap lembaga, dan terdorong untuk terus menggunakan produk maupun layanan yang disediakan BMT Lantasis. Dengan demikian, keberhasilan layanan LAL tidak hanya diukur dari banyaknya nasabah yang memanfaatkan layanan tersebut, tetapi juga dari kemampuannya dalam membangun loyalitas nasabah secara berkelanjutan.

Layanan LAL di BMT Lantasis Koperasi Syariah Kota Kediri merupakan salah satu bentuk inovasi layanan pembiayaan yang menarik untuk dikaji. Layanan ini menawarkan kenyamanan bagi para nasabah untuk mendapatkan pembiayaan susulan dengan prosedur

¹⁵ Data diolah dari hasil Wawancara oleh Account Officer BMT Lantasis Koperasi Syariah Kota Kediri (Bu Ida Hamida) pada tanggal 18 November 2026

yang lebih cepat, asalkan anggota telah menyelesaikan kewajiban pendanaan sebelumnya dengan baik. Layanan LAL dinilai efektif dalam meningkatkan kesetiaan anggota sekaligus menjaga usaha mereka. Namun, implementasi LAL juga menghadapi tantangan, termasuk adanya anggota yang terlambat melakukan pembayaran, fluktuasi penghasilan usaha, serta potensi pembiayaan bermasalah. Situasi tersebut dapat berdampak pada efektivitas dalam mendorong peningkatan pembiayaan berulang. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih mendalam untuk mengetahui sejauh mana layanan LAL dalam meningkatkan loyalitas pada nasabah.

Masih terdapat kekurangan dalam kajian mengenai strategi pembiayaan berulang pada Lembaga keuangan mikro syariah yang secara khusus menempatkan pembiayaan sebagai alat untuk membangun loyalitas nasabah serta mendorong penggunaan produk pembiayaan secara berulang. Hal ini menunjukkan adanya kekosongan penelitian terkait hubungan antara inovasi layanan pembiayaan LAL dalam konteks Lembaga keuangan mikro syariah. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengenalan layanan LAL sebagai pendekatan pembiayaan yang berbasis pada kemudahan akses serta pengalaman positif dalam pembiayaan, dengan potensi untuk memperkuat kepercayaan, komitmen, serta loyalitas nasabah secara berkelanjutan. Penelitian ini juga memiliki urgensi yang tinggi mengingat semakin ketatnya persaingan diantara Lembaga keuangan syariah, sehingga diperlukan strategi retensi nasabah yang efektif untuk menjaga kesinambungan pembiayaan serta meningkatkan stabilitas portofolio Lembaga. Oleh karena itu penelitian ini sangat relevan untuk dilakukan di BMT Lantasi Koperasi Syariah Kota Kediri.

Berdasarkan fenomena perkembangan Lembaga keuangan mikro syariah, kebutuhan akan loyalitas nasabah untuk keberlangsungan Lembaga, potensi strategi dari layanan LAL,

keterbatasan dalam penelitian sebelumnya, serta adanya kesenjangan penelitian yang belum banyak diteliti secara empiris, maka studi mengenai “Peran Layanan LAL (Lunas Ambil Lagi) Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus BMT Lantasir Koperasi Syariah Kota Kediri)”. Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi baik secara teoritis maupun praktis dalam pengembangan strategi pembiayaan yang fokus pada loyalitas Lembaga keuangan mikro syariah, serta menjadi dasar bagi pengambilan kebijakan lebih efektif dalam meningkatkan keberlanjutan pembiayaan di masa depan.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Layanan Lunas Ambil Lagi (LAL) di BMT Lantasir Koperasi Syariah Kota Kediri ?
2. Bagaimana Peran Layanan Lunas Ambil Lagi (LAL) Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di BMT Lantasir Koperasi Syariah Kota Kediri ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas maka tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan Implementasi Layanan Lunas Ambil Lagi (LAL) di BMT Lantasir Koperasi Syariah Kota Kediri
2. Untuk menjelaskan Peran Layanan Lunas Ambil Lagi (LAL) Dalam Meningkatkan loyalitas Nasabah di BMT Lantasir Koperasi Syariah Kota Kediri

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara konseptual, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu, khususnya dalam bidang keuangan Islam dan Manajemen Pemasaran yang berkaitan dengan strategi mempertahankan nasabah, loyalitas nasabah, serta pembiayaan yang dilakukan berulang kali dalam lembaga keuangan mikro syariah. Penelitian ini juga diharapkan menjadi sumber referensi akademik bagi penelitian berikutnya mengenai dampak layanan pembiayaan terhadap peningkatan pembiayaan berulang dalam lembaga keuangan syariah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi BMT Lantasis Koperasi Syariah Kota Kediri

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi BMT Lantasis Koperasi Syariah dalam menilai dan mengembangkan layanan pembiayaan LAL (Lunas Ambil Lagi) sebagai strategi meningkatkan pembiayaan berulang. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam menetapkan strategi pemasaran, meningkatkan kualitas layanan, serta memperkuat hubungan jangka panjang dengan konsumen untuk memastikan keberlangsungan dan pertumbuhan lembaga.

b. Bagi pelaku usaha (nasabah)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan keuntungan bagi nasabah melalui pengembangan program pembiayaan yang lebih mudah, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan dilakukannya evaluasi terhadap layanan pembiayaan Lunas Ambil Lagi (LAL), nasabah diharapkan mendapatkan kemudahan dalam mengakses pembiayaan ulang setelah menyelesaikan kewajibannya, sehingga dapat membantu

memenuhi kebutuhan modal usaha maupun kebutuhan finansial secara keberlanjutan sesuai dengan prinsip syariah.

E. Penelitian Terdahulu

1. Fitriana Nurul A. (2016), “Peran Manajemen Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan Pada BMT Lantasis Kediri”.¹⁶ Penelitian Fitriana memiliki kesamaan objek penelitian, serta sama-sama membahas aspek pelayanan sebagai upaya meningkatkan keberhasilan pembiayaan. Namun, keduanya memiliki perbedaan pada fokus penelitian, penelitian Fitriana menitikberatkan pada peran manajemen pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan, sedangkan penelitian ini berfokus pada peran layanan Lunas Ambil Lagi (LAL) dalam meningkatkan loyalitas nasabah melalui pembiayaan berulang.
2. Elva Martalia (2023), “Peran Pembiayaan Murabahah Sektor Produktif Dalam Meningkatkan Pendapatan Anggota Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Lantasis Kota Kediri”.¹⁷ Penelitian yang dilakukan oleh Elva Martalia sama-sama membahas pembiayaan BMT Lantasis serta berkaitan dengan peningkatan keberlangsungan kegiatan ekonomi nasabah melalui produk pembiayaan syariah. Perbedaanya, penelitian Elva Martalia mengkhususkan pada era pembiayaan murabahah di sektor produktif dalam upaya meningkatkan penghasilan UMKM, namun penelitian ini lebih berfokus pada peran layanan LAL dalam mendorong peningkatan pembiayaan berulang.

¹⁶ Fitriana Nurul A, “Peran Manajemen Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan Pada BMT Lantasis Kediri”. (UIN Syekh Wasil Kediri, 2016) https://etheses.iainkediri.ac.id/13711/1/931307210_prabab.pdf.

¹⁷ Elva Martalia, “Peran Pembiayaan Murabahah Sektor Produktif Dalam Meningkatkan Pendapatan Anggota Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Lantasis Kota Kediri” ((Skripsi UIN Syekh Wasil Kediri), 2023) <https://etheses.iainkediri.ac.id/11116/>.

3. Laili Ulfatul Husna (2015), “Peranan Strategi Relationship Marketing Di BMT Lantasir Kediri Dalam Meningkatkan Nasabah”.¹⁸ Penelitian yang dilakukan oleh Laili Ulfatul Husna dan penelitian ini memiliki kesamaan dalam kajian mengenai strategi membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah di BMT Lantasir untuk mengoptimalkan keberlanjutan pemanfaatan fasilitas pembiayaan dan kedua penelitian ini sama-sama berkaitan tentang loyalitas nasabah dan upaya peningkatan kuantitas nasabah melalui penerapan metode pelayanan dan hubungan yang baik dengan nasabah. Perbedaanya, penelitian Laili Ulfatul Husna berfokus pada strategi relationship marketing untuk memperbanyak jumlah nasabah secara umum di BMT Lantasir Kediri. Sedangkan penelitian ini memfokuskan pada fungsi pembiayaan LAL dalam mendorong peningkatan pembiayaan berulang. Selain itu, penelitian ini secara spesifik mendalami layanan pembiayaan ulang sebagai strategi retensi nasabah.
4. Rani Septiana (2022), “Peranan Etiket Pelayanan Costumer Services Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam”.¹⁹ Penelitian Rani Septiana dan penelitian ini memiliki kesamaan dalam mengkaji strategi untuk meningkatkan kesetiaan anggota atau nasabah di BMT Lantasir, serta menekankan relasi dan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah dalam lembaga keuangan syariah. Perbedaanya, penelitian Rani Septiana adalah pada etiket pelayanan costumer service dalam meningkatkan loyalitas anggota ditinjau dari etika bisnis islam, sedangkan penelitian ini berfokus pada fungsi layanan LAL dalam meningkatkan pembiayaan berulang dan kesetiaan nasabah.

¹⁸ Laili Ulfatul Husna, ‘Peranan Strategi Relationship Marketing Di BMT Lantasir Kediri Dalam Meningkatkan Nasabah.’ (Skripsi UIN Syekh Wasil Kediri, 2015) <<https://etheses.iainkediri.ac.id/13042/>>.

¹⁹ Rani Septiana, “Peranan Etiket Pelayanan Costumer Services Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam”.’ (Skripsi UIN Syekh Wasil Kediri, 2022) <<https://etheses.iainkediri.ac.id/7779/>>.

5. M. Aziz Fahrudin (2018), “Analisis Peran Rekrutmen Karyawan Terhadap Kinerja Operasional BMT Lantasir Kota Kediri”.²⁰ Penelitian M. Aziz memiliki persamaan pada objek penelitian yaitu BMT Lantasir Koperasi Syariah Kota Kediri. Namun keduanya memiliki perbedaan pada fokus kajian. Penelitian ini berfokus pada peran layanan LAL dalam meningkatkan loyalitas nasabah untuk melakukan pembiayaan berulang melalui kualitas pelayanan, sedangkan penelitian M. Aziz Fahrudin berfokus pada peran rekrutmen karyawan terhadap peningkatan kinerja operasional BMT dari aspek pengelolaan sumber daya manusia.

²⁰ M. Aziz Fahrudin, ‘Analisis Peran Rekrutmen Karyawan Terhadap Kinerja Operasional BMT Lantasir Kota Kediri’ (UIN Syekh Wasil Kediri, 2018) <https://etheses.iainkediri.ac.id/2395/1/931319113_Pra_BAB.pdf>.