

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Lembaga keuangan merupakan salah satu diantara beberapa lembaga yang tidak kalah penting dalam membangun perekonomian di suatu negara. Tak terkecuali Negara Indonesia, lembaga keuangan memiliki kedudukan yang sangat besar dalam perkembangan perekonomian. Kegiatan dari lembaga ini berkenaan dengan aspek keuangan, yaitu sebagai penghimpun dana, menyalurkan maupun jasa keuangan lainnya.<sup>1</sup> Lembaga keuangan mempunyai 2 jenis, yaitu lembaga keuangan syariah dan lembaga keuangan non syariah. Perbedaan dari kedua lembaga keuangan ini yaitu terletak pada prinsip operasionalnya. Lembaga keuangan syariah memiliki prinsip operasionalnya bersumber pada sistem bagi hasil, namun lembaga keuangan non syariah bersumber pada sistem bunga.

Di Negara Indonesia, perkembangan lembaga keuangan syariah tak kalah saing dengan lembaga keuangan non syariah. Lembaga keuangan syariah mengalami peningkatan yang cukup pesat, hal tersebut ditunjukkan dengan kinerja dari lembaga keuangan syariah memiliki kinerja yang cukup baik sehingga dapat berkontribusi positif bagi pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Kinerja dari lembaga keuangan syariah dibuktikan dengan adanya bank syariah pertama serta *pioneer* dari bank syariah lainnya di tengah maraknya bank non syariah yakni BMI (Bank Muamalat Indonesia). Ketahanan kinerja dari lembaga keuangan syariah dibuktikan ketika adanya krisis moneter tahun 1998, dimana lembaga keuangan non syariah sedang mengalami keterpurukan serta tidak sedikit

---

<sup>1</sup> Burhanuddin, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 1.

yang dibubarkan akibat dari gagalnya pada proses operasionalnya. Sedangkan, lembaga keuangan syariah tetap eksis dan mampu bertahan.<sup>2</sup>

Lembaga keuangan syariah sama halnya dengan lembaga non syariah terdapat 2 jenis lembaga, yakni lembaga keuangan syariah bank dan lembaga keuangan syariah non bank. Lembaga keuangan syariah bank seperti BUS, BPRS, dan UUS, sedangkan yang termasuk lembaga keuangan syariah non bank contohnya pegadaian syariah dan jenis lembaga-lembaga keuangan lainnya namun hanya 1 lembaga yang dimiliki oleh lembaga keuangan syariah tetapi tidak ada pada lembaga keuangan non syariah yakni *Baitul Maal wat Tamwil* atau BMT.<sup>3</sup>

*Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) adalah sekumpulan orang menyatukan diri bertujuan untuk saling menolong serta gotong royong untuk membangun sumber daya pelayanan dalam bidang keuangan dengan harapan dapat meningkatkan taraf hidup nasabahnya serta dapat mendorong dan mengembangkan usaha yang produktif.<sup>4</sup> Eksistensi dari BMT sudah menjadi lembaga yang melakukan kegiatan operasionalnya secara resmi dan berprinsip syariah, karena dalam operasionalnya yaitu menghimpun ataupun mendistribusikannya tertuang dalam aturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, Peraturan Perundangan Republik Indonesia Nomor 09 Tahun 1995 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi, Keputusan Menteri Negara Koperasi dan UKM Nomor 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah dan Peraturan Menteri Negara Koperasi dan UKM 35.2/Per/M.KUKM/X/2007 tentang Pedoman Standar Operasional Manajemen Koperasi Jasa Keuangan Syariah.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> Nofinawati, *Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia*, (JURIS, Volume 14, Nomor 2, Juli-Desember 2015), 67.

<sup>3</sup> Roifatus Syauqoti dan Mohammad Ghozali, *Analisis Sistem Lembaga Keuangan Syariah Dan Lembaga Keuangan Konvensional*, (IQTISHODUNA, Volume 14, Nomor 1, 2018), 19-23.

<sup>4</sup> Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), 123.

<sup>5</sup> Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), 129.

Semakin berkembangnya perekonomian di wilayah Negara Indonesia hal ini dibuktikan dengan munculnya lembaga keuangan berprinsip syariah seperti koperasi syariah, dimana perkembangan ini terlihat dari munculnya penyebaran koperasi di berbagai daerah.

**Tabel 1.1**

Jumlah Koperasi Aktif di Indonesia

Per 31 Desember 2020

No.	Provinsi	Koperasi Aktif (Unit)
1.	Jawa Timur	22.464
2.	Jawa Barat	14.706
3.	Jawa Tengah	12.190
4.	Sulawesi Selatan	5.057
5.	Sumatera Utara	4.593

**Sumber:** Kementerian Koperasi dan UKM RI<sup>6</sup>

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah koperasi aktif di Indonesia berdasarkan data terakhir di Kementerian Koperasi dan UKM RI, Provinsi Jawa Timur memiliki koperasi aktif terbanyak dengan jumlah 22.464 unit koperasi aktif. Di posisi kedua disusul oleh Provinsi Jawa Barat dengan jumlah 14.706 unit, posisi ketiga Provinsi Jawa Tengah dengan jumlah 12.190 unit, posisi keempat Provinsi Sulawesi Selatan dengan jumlah 5.057 unit, dan posisi kelima Provinsi Sumatera Utara dengan koperasi aktif berjumlah 4.593 unit. Jawa Timur merupakan suatu wilayah dengan penduduk masyarakat tertinggi kedua di Negara Indonesia sekaligus terluas di dibandingkan 6 provinsi di Pulau Jawa lainnya, dan Provinsi Jawa Timur terdapat 9 kota. Salah satu koperasi syariah di Jawa Timur yang terbesar yaitu Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KSPS) BMT-UGT Sidogiri. KSPS BMT-UGT Sidogiri menempati rangking 1 yang diterbitkan oleh majalah Peluang Jakarta, tercantum pada buku 100 Koperasi Besar Indonesia Tahun 2017. Berikut perbandingan luas wilayah di Jawa Timur dan Jumlah KSPS BMT-UGT Sidogiri.

<sup>6</sup> <http://www.depkop.go.id/data-koperasi> Diakses pada Selasa, 16 Maret 2021 pukul 19:50 WIB.

**Tabel 1.2**

Perbandingan Luas Wilayah Berdasarkan Kota di Jawa Timur Dan Jumlah KSPS BMT-UGT Sidogiri

No.	Kota	Luas (KM <sup>2</sup> )	Jumlah KSPS BMT-UGT Sidogiri
1.	Mojokerto	16,47	0
2.	Blitar	32,57	1
3.	Madiun	33,92	0
4.	Pasuruan	35,29	0
5.	Probolinggo	56,67	2

**Sumber:** BPS Provinsi Jawa Timur Dan BMT-UGT Sidogiri

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa luas wilayah yang paling kecil dan terdapat KSPS BMT-UGT Sidogiri yaitu berada di Kota Blitar. Kota Blitar memiliki luas wilayah terkecil kedua setelah Kota Mojokerto. Luas wilayah Kota Blitar yaitu 32,57 KM<sup>2</sup> berada di posisi kedua dan di posisi teratas yaitu Kota Mojokerto dengan luas wilayah 16,47 KM<sup>2</sup>, di posisi ketiga yaitu Kota Madiun dengan luas wilayah 33,92 KM<sup>2</sup>, disusul posisi keempat yaitu Kota Pasuruan dengan luas wilayah 35,29 KM<sup>2</sup> dan posisi kelima ditempati oleh Kota Probolinggo dengan luas wilayah 56,67 Km<sup>2</sup>. Pada tabel 1.2 tersebut meskipun Kota Mojokerto merupakan kota terkecil dibandingkan dengan Kota Blitar tetapi Kota Mojokerto tersebut tidak terdapat KSPS BMT-UGT Sidogiri. Selanjutnya, berdasarkan tabel tersebut Kota Probolinggo memiliki jumlah KSPS BMT-UGT Sidogiri dengan jumlah terbanyak yaitu 2 cabang namun dari segi luas wilayah Kota Blitar memiliki luas wilayah paling kecil dibandingkan dengan Kota Probolinggo. Berdasarkan hal tersebut, KSPS BMT-UGT Sidogiri selain koperasi syariah terbesar di Jawa Timur tetapi dalam beroperasi atau berdiri tidak hanya berada di wilayah yang terluas saja tetapi juga berada di wilayah terkecil.

KSPS BMT-UGT Sidogiri yang berada di Kota Blitar tepatnya di Jl. Tanjung No. 113, Pakunden, Kecamatan Sukorejo Kota Blitar. Lokasi dari KSPS BMT-UGT Sidogiri berdekatan dengan koperasi syariah lain

yaitu KSPPS BMT PETA yang berada di Jl. Anjasmoro No. 47 RT. 01 RW. 04, Kecamatan Kepanjen Kidul Kota Blitar. Namun, KSPS BMT-UGT Sidogiri lebih awal beroperasi yaitu pada 27 Mei 2014 dibandingkan KSPPS BMT PETA yang terbilang baru beroperasi yaitu pada 1 Agustus 2018. Berikut perbandingan antara KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar dengan KSPPS BMT PETA Blitar.

**Tabel 1.3**

Perbandingan KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar Dengan KSPPS BMT PETA Blitar

<b>Perbandingan</b>	<b>KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar</b>	<b>KSPPS BMT PETA Blitar</b>
<i>Product</i> (Produk yang Ditawarkan)	Terdapat 9 produk simpanan. Sedangkan, untuk produk pembiayaan terdapat 10 produk pembiayaan.	Terdapat 6 produk simpanan. Sedangkan, untuk produk pembiayaan terdapat 6 akad.
<i>Place</i> (Lokasi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jl. Tanjung No. 113, Pakunden, kecamatan Sukorejo Kota Blitar</li> <li>• Terletak di Kota Blitar, dekat dengan pusat kota, dekat dengan 2 pasar yaitu pasar templek dan pasar legi</li> <li>• Operasional : Hari Senin-Sabtu dari jam 08.00 – 14.00 WIB, namun hari Jumat tutup dan pada hari Minggu jam 08.00 – 13.00 WIB.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jl. Anjasmoro No. 47 RT. 01 RW. 04, Kecamatan Kepanjen Kidul Kota Blitar</li> <li>• Terletak di Kota Blitar, dekat dengan pusat kota</li> <li>• Operasional : Hari Senin – Jumat jam 08.00 – 15.00 WIB, serta hari Sabtu jam 08.00 – 12.00 WIB dan tutup pada hari minggu.</li> </ul>
<i>Price</i> (Harga)	Setoran awal untuk pembukaan tabungan yaitu Rp. 10.000,- dan selanjutnya sebesar Rp. 1.000,-. Untuk pembukaan produk Rp	Pembukaan tabungan untuk penyeteroran awal sebesar Rp. 20.000,- dan selanjutnya Rp. 5.000,- – Rp. 10.000,-

	5.000,-	
<i>Promotion</i> (Promosi)	Promosi yang dilakukan seperti : 1) <i>Digital marketing</i> 2) <i>Personal selling</i> 3) <i>Word of mouth</i> 4) <i>Diversity marketing</i> 5) <i>Publisitas</i>	Promosi yang dilakukan : 1) <i>Publisitas</i> 2) <i>Personal selling</i> 3) <i>Word of mouth</i> 4) <i>Digital marketing</i>
<i>People</i> (Karyawan)	Terdapat 5 karyawan terdiri dari : 1) 1 Kepala Cabang 2) 1 Kasir 3) 1 AOAP 4) 2 AOSP	Terdapat 5 karyawan terdiri dari : 1) 1 Manager Cabang 2) 1 Admin 3) 1 <i>Teller</i> 4) 2 <i>Account Officer</i>
<i>Process</i> (Prosedur Pengajuan)	1) Produk simpanan a. Mengisi formulir dan Melengkapi berkas Fotokopi KTP, dan No. Hp b. Pembukaan bisa di kantor BMT, di luar dengan <i>account officer</i> (AO)  2) Produk pembiayaan a. Mengisi formulir pengajuan pembiayaan b. Menyerahkan persyaratan meliputi: Fotocopy KTP/SIM Suami-Istri, Fotocopy Akta Nikah, Fotocopy Surat Jaminan sekaligus aslinya c. Survey dan wawancara d. Pencairan e. Angsuran bisa di debet otomatis dari tab atau dengan sistem jemput bola	1) Produk simpanan a. Mengisi formulir dan meyerahkan fotocopy KTP/Identitas masih berlaku b. Pembukaan bisa di kantor BMT, di luar dengan AO  2) Produk pengajuan a. Mengisi memo yang telah disediakan oleh BMT b. Menyerahkan persyaratan seperti: Jaminan BPKB, KTP suami isri, Fotocopy STNK, Fotocopy BPKB, Fotocopy KK, Fotocopy Akta Nikah, Fotocopy Sertifikat semisal agunannya tanah c. Melakukan survey

		d. Pencairan e. Angsuran bisa di debet otomatis dari tab atau dengan sistem jemput bola
<i>Physical Evidence</i> (Bukti Fisik)	1) Cat dinding berwarna hijau dengan kombinasi warna putih 2) Tersedianya parkir yang luas serta teduh 3) Tempat pelayanan yang cukup luas, bersih serta rapi, dikarenakan sebelum masuk ke kantor harus melepas alas kaki 4) Memiliki mobile UGT Sidogiri 5) Memiliki tempat tunggu dan disertai kipas angin pada ruangan sehingga cukup nyaman 6) Interior dalam yang cukup luas 7) Di dalam ruangan terdapat banner tentang produk-produk yang dimiliki	1) Cat dinding berwarna coklat muda 2) Memiliki tempat parkir cukup luas 3) Memiliki tempat pelayanan yang cukup luas dan rapi 4) Memiliki M-BMT PETA 5) Tersedianya tempat tunggu disertai kipas angin di ruangan sehingga cukup nyaman 6) Interior dalam cukup luas

**Sumber:** Observasi KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar dan KSPPS BMT PETA Blitar

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan bahwa KSPS BMT-UGT Sidogiri capem Sukorejo Blitar lebih unggul dibandingkan dengan KSPPS BMT PETA Blitar. Keunggulan dari KSPS BMT-UGT Sidogiri capem Sukorejo Blitar terlihat dari lebih awal mulai beroperasi, selain itu dari produk yang ditawarkan KSPS BMT-UGT Sidogiri memiliki produk yang beragam. Dari segi tempat kedua koperasi syariah tersebut berada di Kota Blitar namun KSPS BMT-UGT Sidogiri memiliki tempat yang lebih strategis dikarenakan berada dekat dengan 2 pasar. Dari segi harga untuk

pembukaan tabungan KSPS BMT-UGT Sidogiri lebih murah dibandingkan dengan KSPPS BMT PETA. Dari segi promosi KSPS BMT-UGT melakukan promosi yang beragam dibandingkan KSPPS BMT PETA. Dari segi karyawan kedua BMT ini sama-sama memiliki 5 karyawan, tetapi karyawan yang bagian di lapangan KSPS BMT-UGT Sidogiri memiliki 3 karyawan sedangkan KSPPS BMT PETA hanya ada 2 karyawan. Dari segi prosedur pengajuan kedua BMT memiliki persyaratan untuk calon nasabah pada umumnya. Sedangkan dari segi bukti fisik KSPS BMT-UGT Sidogiri memiliki 1 poin yang lebih unggul dibandingkan KSPPS BMT PETA yaitu di dalam ruangan lembaga terdapatnya banner tentang produk-produk dari lembaga.

KSPS BMT-UGT Sidogiri capem Sukorejo Blitar merupakan lembaga keuangan syariah yang juga merasakan eratnya persaingan dengan lembaga keuangan syariah lainnya. Perkembangan jumlah nasabah setiap tahunnya pada KSPS BMT-UGT Sidogiri dari tahun ke tahun mengalami perubahan pertahunnya, namun peningkatan dapat dilihat dari perolehan transaksi secara nominal. Berdasarkan hasil penelitian di KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar dapat diperoleh data mengenai perkembangan jumlah nasabah dan perolehan transaksi secara nominal dari tahun ke tahunnya, yaitu dari tahun 2017 sampai 2020 sebagai berikut:

**Tabel 1.4**

Jumlah Nasabah Dan Perolehan Transaksi (Nominal)

Periode 2017-2020

Tahun	Jumlah Nasabah		Nasabah Keseluruhan	Nominal
	Simpanan	Pembiayaan		
2017	92	213	305	Rp 879.641.578
2018	81	188	269	Rp 1.464.968.076
2019	178	186	364	Rp 2.628.762.775
2020	168	178	346	Rp 3.346.700.000

**Sumber:** Data KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar



Dari tabel 1.4 menunjukkan cukup banyak masyarakat sebagai nasabah pada KSPS BMT-UGT Sidogiri capem Sukorejo Blitar yang mengajukan pembiayaan, hal ini dibuktikan dengan setiap tahunnya pembiayaan lebih unggul dibandingkan dengan nasabah simpanan. Selain itu, dalam perolehan transaksi secara nominal KSPS BMT-UGT Sidogiri capem Sukorejo Blitar mengalami peningkatan dari tahun 2017 sampai 2020. Pada tahun 2017 memperoleh transaksi nominal sebesar Rp 879.641.578 dan sampai pada tahun 2020 memperoleh nominal sebesar Rp 3.346.700.000. Hal ini menunjukkan bahwa ditengah maraknya lembaga keuangan syariah, KSPS BMT-UGT Sidogiri capem Sukorejo Blitar tetap menjadi pilihan nasabah dalam mengajukan pembiayaan maupun simpanan.

Melihat data pada tabel 1.4 perolehan transaksi secara nominal paling banyak pada tahun 2020 dengan nominal sebesar Rp 3.346.700.000 dengan nasabah paling banyak yaitu nasabah pembiayaan sebesar 178 nasabah dibandingkan dengan nasabah simpanan yang hanya sebesar 168. Maka peneliti juga mengumpulkan data mengenai jumlah intensitas transaksi nasabah pembiayaan dalam satu tahun terakhir, yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1.5**

Data Intensitas Transaksi Nasabah Pembiayaan di KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar

<b>Intensitas Transaksi</b>	<b>Nasabah Pembiayaan</b>
1 Kali	18
>2 Kali	160
<b>Total</b>	<b>178</b>

**Sumber :** Data KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar

Berdasarkan tabel 1.5 menjelaskan bahwa nasabah pembiayaan yang telah melakukan transaksi selama setahun terakhir yaitu pada tahun 2020 dengan intensitas transaksi lebih dari 2 kali yaitu sebanyak 160 nasabah pembiayaan. Dimana dari 160 nasabah pembiayaan tersebut yang

telah melakukan transaksi lebih dari 2 kali menggunakan produk pembiayaan sebagai berikut :

**Tabel 1.6**

Data Produk Pembiayaan KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo  
Blitar

No.	Produk Pembiayaan	Jumlah Nasabah Yang Melakukan Transaksi Lebih Dari 2x
1.	Pembiayaan Rahn	25
2.	Pembiayaan Kafalah	10
3.	Pembiayaan Murabahah	65
4.	Pembiayaan Ba'i al Wafa'	13
5.	Pembiayaan Ijarah	47
<b>Total</b>		<b>160</b>

**Sumber** : Data KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar

Berdasarkan tabel 1.6 diketahui produk dari 160 nasabah pembiayaan yang telah melakukan transaksi ulang lebih dari 2 kali pada tahun 2020 diantaranya, pembiayaan rahn dengan 25 nasabah, pembiayaan kafalah dengan 10 nasabah, pembiayaan murabahah dengan 65 nasabah, pembiayaan ba'i al wafa' dengan 13 nasabah, dan pembiayaan ijarah dengan 47 nasabah.

Mengacu pada tabel 1.5 dimana 160 nasabah pembiayaan tersebut sudah melakukan transaksi ulang, yang berarti sudah dikatakan lunas dan mengajukan pembiayaan kembali. Hal tersebut menunjukkan bahwa mereka memiliki sikap loyalitas karena dibuktikan dengan adanya melakukan transaksi ulang. Definisi loyalitas nasabah menurut Fandy Tjiptono yaitu komitmen nasabah terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten.<sup>7</sup> Dengan kata lain, loyalitas terbentuk karena adanya nasabah melakukan transaksi atau pembelian secara berulang. Hal ini berlandaskan pada perilaku positif yang lebih besar atas suatu produk dengan produk kompetitor.<sup>8</sup> Berdasarkan pendapat dari

<sup>7</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), 111.

<sup>8</sup> Supriyadi Setiawan, *Loyalitas Pelanggan Jasa*, (Bogor: IPB Press, 2018), 27.

Fandy Tjiptono tersebut tidak ada loyalitas dari nasabah tanpa nasabah melakukan pembelian ulang, maka peneliti menggunakan loyalitas nasabah sebagai variabel terikat pada penelitian ini. Untuk dapat mengetahui faktor-faktor yang mendorong nasabah pembiayaan tersebut melakukan transaksi ulang, peneliti melakukan observasi awal kepada 60 nasabah pembiayaan. Berikut faktor-faktor yang melandasi nasabah pembiayaan di KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar melakukan transaksi atau pembelian ulang. Menurut pendapat Zikmund pada Vanessa (2007), faktor terjadinya loyalitas ada 5, diantaranya :<sup>9</sup>

**Tabel 1.7**

Alasan Nasabah Pembiayaan Loyal Terhadap KSPS BMT-UGT Sidogiri  
Capem Sukorejo Blitar

No.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah	Nasabah Pembiayaan	Persentase
1.	Kepuasan ( <i>Satisfaction</i> )	24	40%
2.	Ikatan Emosi ( <i>Emotional Bonding</i> )	6	10%
3.	Kepercayaan ( <i>Trust</i> )	19	31,7%
4.	Kemudahan ( <i>Choice Reduction and Habit</i> )	11	18,3%
5.	Pengalaman dengan Perusahaan ( <i>History with Company</i> )	0	0%
<b>Jumlah Nasabah Pembiayaan</b>		<b>60</b>	<b>100%</b>

**Sumber:** Data Hasil Observasi, 23-24 Februari 2021

Berdasarkan tabel 1.7 dapat diketahui bahwa terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah seperti faktor kepuasan (*satisfaction*), faktor ikatan emosi (*emotional bonding*), faktor kepercayaan (*trust*), faktor kemudahan (*choice reduction and habit*), dan faktor pengalaman dengan perusahaan (*history with company*). Dari data tersebut faktor kepuasan mendapat jumlah responden terbanyak yaitu sebesar 24 responden atau 40% yang berarti bahwa lebih besar dari faktor-faktor lain yang menjadi alasan nasabah pembiayaan untuk melakukan transaksi ulang. Seperti ikatan emosi dengan jumlah 6 responden, kepercayaan

<sup>9</sup> Vanessa Gaffar, *Manajemen Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007), 72.

dengan jumlah 19 responden, kemudahan dengan jumlah 11 responden, dan tidak ada nasabah pembiayaan melakukan transaksi ulang karena faktor pengalaman dengan perusahaan. Sehingga dalam penelitian ini variabel bebas menggunakan kepuasan.

Nasabah bagi lembaga keuangan ibarat sebagai raja, dengan begitu setiap lembaga keuangan saling berkompetisi dalam memberikan hal yang terbaik kepada nasabahnya agar tercipta rasa puas. Mengingat persaingan antar lembaga keuangan syariah semakin erat, sehingga dalam memperoleh dan mempertahankan nasabah lembaga keuangan syariah perlu memerhatikan pentingnya dalam meningkatkan kepuasan kepada nasabahnya. Sehingga apabila lembaga keuangan telah menciptakan rasa puas kepada nasabahnya, maka lembaga keuangan tersebut berhasil menciptakan *value* yang positif. Dengan begitu, nasabah akan menggunakan atau membeli produk atau jasa di lembaga keuangan syariah tersebut secara terus menerus hal ini akan mendorong sikap loyal kepada nasabah terhadap lembaga. Jadi, untuk memperoleh dan mempertahankan nasabah yang merupakan salah satu aset berharga di lembaga keuangan pentingnya memberikan atau menciptakan rasa puas kepada nasabah atas apa yang diberikan oleh lembaga.

Pendapat Kotler dan Keller kepuasan nasabah, perasaan senang ataupun kecewa dari nasabah yang tumbuh setelah nasabah memadankan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.<sup>10</sup> Apabila kinerja sesuai dengan harapan nasabah maka nasabah tersebut akan merasakan puas, dan apabila kinerja dari lembaga keuangan syariah tersebut melebihi harapan dari nasabah maka nasabah akan merasakan sangat puas, senang dan gembira.<sup>11</sup> Untuk menciptakan dan meningkatkan kepuasan, menurut Lupiyoadi ada 5 faktor pengaruh

---

<sup>10</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Indeks, 2007), 177.

<sup>11</sup> Lerbin R. Aritonang, *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPSS*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), 2.

dapat terjadinya kepuasan seperti kualitas produk, sistem pelayanan yang baik, emosional, harga, dan biaya serta kemudahan mendapatkan produk.<sup>12</sup>

Nasabah pembiayaan merasa puas terhadap KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar karena beberapa hal, diantaranya :

1. Kualitas produk : produk yang diberikan di lembaga memiliki banyak ragam yang ditawarkan dibandingkan sama BMT sejenis yang lain, sehingga hal ini dapat memberikan pilihan kepada nasabah terhadap produk yang diinginkan atau sesuai dengan kebutuhan nasabah.
2. Sistem pelayanan yang baik : pelayanan yang diberikan lembaga memiliki sistem pelayanan yang dinamakan dengan jemput bola dan memberikan fasilitas ruang tunggu yang nyaman serta parkir yang luas dan teduh.
3. Emosional : nasabah merasa senang atau bangga karena produk yang digunakannya dapat diterima dan digunakan juga oleh orang lain, hal ini membuat nasabah merasa tambah yakin atas produk yang digunakannya.
4. Harga : harga pembiayaan yang diberikan KSPS BMT-UGT Sidogiri beragam dengan jangka waktu yang beragam pula sehingga tidak memberatkan nasabahnya dan nasabah dapat memilih pengajuan dan jangka waktu sesuai dengan kebutuhan dan kondisinya.
5. Biaya dan kemudahan mendapatkan produk : nasabah yang berhalangan tidak bisa bertransaksi ke kantor dapat menggunakan sistem pelayanan jemput bola, hal ini tidak memberikan biaya tambahan dan adanya aplikasi mobile UGT sehingga untuk melakukan setoran bisa melalui aplikasi tersebut.

---

<sup>12</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 158.

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah diatas, peneliti tertarik dan bermaksud akan mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Pembiayaan Pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar)”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kepuasan nasabah pembiayaan pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar?
2. Bagaimana loyalitas nasabah pembiayaan pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang telah peneliti rumuskan, maka dalam penelitian ini memiliki beberapa tujuan diantaranya :

1. Untuk mengetahui kepuasan nasabah pembiayaan pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar.
2. Untuk mengetahui loyalitas nasabah pembiayaan pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini, semoga dapat bermanfaat dari segi teoritis ataupun praktis, adapun manfaatnya yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan di bidang lembaga keuangan syariah khususnya yang

berkaitan dengan kepuasan terhadap loyalitas nasabah, serta hasil penelitian ini dapat dijadikan untuk bahan rujukan pada penelitian selanjutnya khususnya dengan penelitian serupa.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini hasil dari sumbangan pemikiran, semoga dapat memberikan manfaat secara luas bagi lembaga karena memberikan informasi dalam meningkatkan kepuasan serta menjaga loyalitas nasabah sehingga dapat membantu perkembangan lembaga dimasa sekarang ataupun dimasa mendatang. Selain itu dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori yang berkaitan dengan kepuasan nasabah dan mempertahankan loyalitas nasabah.

### b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan sebagai sarana untuk membandingkan dan mempraktikkan antara teori-teori yang di dapat selama proses belajar dengan praktik yang terjadi di lapangan dan daya analisis peneliti yang kelak akan dijadikan bekal apabila terjun di lapangan.

### c. Bagi Masyarakat

Di harapkan dapat memberikan informasi dan wacana kepada masyarakat tentang pengaruh tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah.

## E. Hipotesis

Menurut Arikunto, hipotesis adalah suatu jawaban atas permasalahan dalam penelitian yang masih bersifat sementara hingga dapat terbukti dengan data yang sudah terkumpul.<sup>13</sup> Adapun hipotesis dari penelitian ini yaitu :

---

<sup>13</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 64.

1. Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) : adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar.
2. Hipotesis nol ( $H_0$ ) : tidak adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar.

#### **F. Telaah Pustaka**

1. *Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Asuransi Multi Artha Guna, TBK Cabang Yogyakarta*. Oleh Venny Kuspriyanti (2017) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta.<sup>14</sup>

Metode pada penelitian ini yaitu kuantitatif. Hasil dari penelitiannya menunjukkan berdasarkan hasil pengujian asumsi klasik menyatakan tidak terjadinya multikolinearitas, terjadi heteroskedastisitas pada variabel kepuasan *empathy*, tidak terjadi autokorelasi serta data distribusi normal. Sedangkan untuk uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa diantara lima kepuasan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (*tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) berpengaruh simultan terhadap loyalitas nasabah, namun hanya kepuasan *empathy* yang berpengaruh signifikan secara parsial pada loyalitas nasabah. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yakni sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dan sama-sama membahas mengenai kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan untuk perbedaannya, pertama terletak pada objek yang digunakan penelitian terdahulu obyek yang digunakan pada PT Asuransi Multi Artha Guna, TBK Cabang Yogyakarta sedangkan penelitian sekarang berada pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar, kedua perbedaannya terletak pada

---

<sup>14</sup> Venny Kuspriyanti, *Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Asuransi Multi Artha Guna, TBK Cabang Yogyakarta*, (Skripsi: Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta, 2017).



responden penelitian terdahulu menggunakan nasabah pemegang polis asuransi sedangkan penelitian sekarang menggunakan nasabah pembiayaan. dan ketiga perbedaan terletak pada uji regresi yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan pengujian regresi linier berganda namun penelitian sekarang menggunakan pengujian regresi linier sederhana.

2. *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Sabun Pembersih Wajah Pond's (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Kediri Angkatan 2018)*. Oleh Rizka Nurma Fadhillah (2019) Program Studi Ekonomi Syariah FEBI IAIN Kediri.<sup>15</sup>

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara kepuasan konsumen dengan loyalitas pelanggan, nilai pada variabel kepuasan memiliki pengaruh pada loyalitas sebesar 63,8% dan 30,2% dipengaruhi terhadap faktor lain. Persamaannya terletak pada metode penelitian kuantitatif yang digunakan, dan membahas kepuasan terhadap loyalitas. Sedangkan untuk perbedaannya, terletak pada objek yang digunakan penelitian terdahulu objek yang digunakan Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Kediri Angkatan 2018 sedangkan pada penelitian sekarang nasabah pembiayaan KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar.

3. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Tabungan BSM Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin A. Yani*. Oleh Nurul Qisthi Imroatul Hasanah (2018) Jurusan Perbankan Syariah FEBI UIN Antasari Banjarmasin.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Rizka Nurma Fadhillah, *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Sabun Pembersih Wajah Pond's (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Kediri Angkatan 2018)*, (Skripsi: Program Studi Ekonomi Syariah FEBI IAIN Kediri, 2019).

<sup>16</sup> Nurul Qisthi Imroatul Hasanah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Tabungan BSM Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin A. Yani*, (Skripsi: Jurusan Perbankan Syariah FEBI UIN Antasari Banjarmasin, 2018).

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan tabungan BSM berpengaruh simultan pada loyalitas nasabah, hal tersebut dapat dilihat pada nilai F hitung menghasilkan lebih besar dibanding F tabel ( $130,542 > 2,32$ ). Sedangkan hasil pengujian t diketahui tiga variabel terdapat pengaruh pada loyalitas nasabah yakni daya tanggap, jaminan dan empati, dan dua variabel lainnya tidak memiliki pengaruh parsial pada loyalitas nasabah yaitu kehandalan serta bukti langsung. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dan sama-sama membahas tentang loyalitas nasabah. Sedangkan untuk perbedaannya, pertama pada penelitian terdahulu variabel yang digunakan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah sedangkan pada penelitian sekarang kepuasan terhadap loyalitas nasabah, kedua perbedaan terletak pada objek yang digunakan penelitian terdahulu objek yang digunakan pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin A. Yani sedangkan penelitian sekarang berada pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar, ketiga perbedaannya penelitian terdahulu menggunakan nasabah tabungan sedangkan penelitian sekarang fokus nasabah pembiayaan.

4. *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Kasus pada Sipink Tatto Studio Yogyakarta*. Oleh Florensus Pureklolong (2017) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.<sup>17</sup>

Metode pada penelitian ini yakni kuantitatif. Hasil penelitiannya menunjukkan adanya pengaruh positif pada variabel kepuasan terhadap loyalitas konsumen dengan dibuktikan pada pengujian t dimana t hitung memiliki nilai 12,977 dengan

---

<sup>17</sup> Florensus Pureklolong, *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Kasus pada Sipink Tatto Studio Yogyakarta*, (Skripsi: Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2017).

signifikansi 0,000. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu terletak pada penggunaan metode penelitian kuantitatif dan pembahasan mengenai pengaruh kepuasan terhadap loyalitas. Sedangkan untuk perbedaannya, pada objek penelitian yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan konsumen pada Sipink Tatto Studio Yogyakarta sedangkan pada penelitian sekarang nasabah pembiayaan di KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar.

5. *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab-Bike Di Kota Medan*. Oleh Angelica Nadya Rizki (2018) Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Sumatera Utara Kota Medan.<sup>18</sup>

Pada penelitian ini *method* yang digunakan adalah kuantitatif. Hasil dari penelitiannya memperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,355 menunjukkan kepuasan pelanggan memberikan sumbangan efektif sebesar 35,5% dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, sementara sisanya sebesar 64,5% dipengaruhi pada faktor lain. Persamaan penelitian sekarang dengan terdahulu yaitu penggunaan metode penelitian kuantitatif dan pembahasan mengenai pengaruh dari kepuasan terhadap loyalitas. Sedangkan untuk perbedaannya, pada objek penelitian yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan pelanggan Grab-Bike Di Kota Medan sedangkan pada penelitian sekarang nasabah pembiayaan di KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar.

---

<sup>18</sup> Angelica Nadya Rizki, *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab-Bike Di Kota Medan*, (Skripsi: Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Sumatera Utara Kota Medan, 2018).