

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Sejak berdirinya lembaga keuangan syariah sejenis Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) di Indonesia merupakan jawaban tuntutan dan kebutuhan kalangan umat Islam. Kehadiran BMT di saat umat Islam mengharapkan adanya lembaga keuangan yang menggunakan prinsip-prinsip syariah dan bebas dari unsur riba yang diasumsikan haram.

Selain merupakan lembaga pengelola dana masyarakat yang memberikan pelayanan tabungan, pinjaman kredit dan pembiayaan, BMT juga berfungsi mengelola dana sosial umat diantaranya menerima titipan dana zakat, infak, shodakoh dan wakaf. Perkembangan BMT semakin marak hal ini terlihat di berbagai daerah berlomba-lomba membangun BMT hampir di setiap kecamatan sudah mulai ada BMT, sehingga masyarakat semakin dipermudah dengan hadirnya BMT tersebut, terlebih dengan hadirnya BMT di kecamatan Kedawung masyarakat semakin antusias dalam melakukan proses pembiayaan yang semakin mudah, saling menguntungkan, terbuka dan yang lebih menarik yaitu menjemput nasabah.

Akan tetapi dalam perkembangannya BMT yang dengan prinsip syariahnya masih banyak memiliki kekurangan dalam pelaksanaannya, khususnya masyarakat masih menganggap BMT sama seperti koperasi

konvensional yang mengandung unsur bunga. Inilah yang perlu dikembangkan dalam pemahaman kepada masyarakat akan mekanisme dan transaksi produk yang dimiliki BMT di antaranya tentang bagi hasil, jual beli, dan profit lainnya. Sehingga dalam penerapannya bisa dilaksanakan perlahan tapi pasti walaupun masih banyak yang harus dilakukan agar para nasabah bisa lebih memahami BMT.

Selain itu, BMT El Kedawung sering menemukan keluhan masyarakat yang mempertanyakan produk bagi hasil yang mudharabah yang masih belum familiar di masyarakat. Sehingga dalam pelaksanaannya para nasabah hanya bisa mengikuti aturan yang ada di BMT padahal seharusnya masyarakat perlu memahaminya untuk menjaga kemaslahatan diri sendiri.

Oleh karena itu, perananan BMT dalam memberdayakan ekonomi rakyat kecil lebih banyak dilakukan oleh BMT khususnya yang ada di kecamatan Kedawung. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka BMT El Kedawung dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Produk dan jasa yang tidak memenuhi kualitas, maka nasabah dengan sangat mudah akan beralih ke BMT yang lain. Untuk mengantisipasi hal tersebut tentunya akan mengutamakan perluasan produk dan pelayanan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah. Adanya kualitas pelayanan dapat memberikan kontribusi banyak pada BMT. Hal ini perlu dipahami dengan seksama kebutuhan dan harapan nasabah. Sehingga BMT dapat meningkatkan

pengetahuan dan pemahaman nasabah yang masih sangat minim. Kualitas pelayanan juga merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan tingkat pengendalian, tingkat tersebut untuk memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan nasabah.

Loyalitas nasabah memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Hal ini menjadi alasan menarik dan mempertahankan mereka.<sup>1</sup>

Sistem pembiayaan yang sebagian di gunakan BMT adalah pembiayaan Mudharabah yaitu akad kerja sama antara kedua belah pihak dimana pihak pertama (shohibul maal) menyediakan seluruh (100%) modalnya. Sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan Mudharabah dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian pengelola. Sedangkan jika kerugian itu diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian si pengelola, si pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.<sup>2</sup>

Adapun yang menjadi landasan dari pembiayaan ini adalah al-qur'an surat An-nisa ayat 29:

---

<sup>1</sup> Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2008, hlm.127

<sup>2</sup> Syafi'i Antonio, 2001. *Bank Syariah 'ah dari teori ke praktik*, Jakarta: Gema Insani hal. 95

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَن

تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ؕ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ؕ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٥٨﴾

Artinya: “ Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.” Berdasarkan ayat diatas, setiap transaksi syariah harus dilandasi atas dasar sistem bagi hasil dan perdagangan serta adanya kesepakatan. Maka, pada kegiatan muamalah akan mendorong kelancaran arus barang/jasa.

Pembiayaan merupakan sumber pendapatan dan keuntungan lembaga keuangan yang terbesar. Di samping itu, pembiayaan juga merupakan jenis kegiatan yang juga dapat menjadi penyebab utama lembaga keuangan menghadapi masalah besar, karena kurangnya manajemen yang baik. Dalam upaya memperoleh pendapatan yang maksimal, aktifitas pembiayaan BMT juga menganut azas syariah, yakni berupa bagi hasil, keuntungan maupun jasa manajemen, Upaya ini harus dikendalikan sedemikian rupa, sehingga likuiditasnya dapat terjamin oleh karena itu manajemen BMT harus memperhatikan tiga aspek penting dalam pembiayaan yakni lancar, aman, dan menguntungkan.

Disini penulis menggunakan objek penelitian di BMT El Kedawung kecamatan kedawung. Dari hasil observasi sementara penulis dilapangan, sehubungan dengan konteks kualitas pelayanan dalam mempertahankan nasabah BMT serta masih banyak nasabah BMT El kedawung yang belum paham mekanisme pembiayaan mudharabah dan apa sebenarnya Mudharabah itu. nasabah beranggapan ini biasa saja sama seperti pada koperasi umumnya yaitu ada bunganya tanpa ada bagi hasil, maka BMT El Kedawung akan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi dari kualitas sebelumnya serta meningkatkan pemahaman tentang mekanisme pembiayaan mudharabah pada BMT. Hal ini yang mendorong penulis untuk mengetahui lebih jauh fenomena apa yang terjadi saat ini di BMT El Kedawung dalam memberikan pelayanan terbaik untuk dapat mempertahankan loyalitas nasabah.

Sebagai hal yang melandasinya, untuk itu penulis merasa perlu untuk mengkajinya lebih dalam dan dituangkan dalam sebuah judul:

***“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Nasabah Tentang Mekanisme Pembiayaan Mudharabah Terhadap Loyalitas Nasabah di BMT El Kedawung”***

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun pertanyaan penelitian adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BMT El Kedawung ?
2. Bagaimana pengaruh pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah terhadap loyalitas nasabah di BMT El Kedawung?

3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah secara simultan terhadap loyalitas nasabah di BMT El Kedawung?

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

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BMT El Kedawung.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah terhadap loyalitas nasabah di BMT El Kedawung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan *mudharabah* secara simultan terhadap loyalitas nasabah di BMT El Kedawung.

#### **D. Manfaat penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Memberikan pengetahuan dan sumbangan pemikiran maupun bahan kebijakan institusi dalam menghadapi tantangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya Program Studi Ekonomi Perbankan Islam Fakultas Syari'ah.
  - b. Dapat dijadikan referensi untuk pengembangan penelitian dan dasar atau acuan penelitian dimasa mendatang.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bahan Pertimbangan untuk melakukan peningkatan kinerja dan kualitas layanan pada nasabah dalam pembiayaan mudhrabah.

- b. Menambah wawasan tentang sejauh mana Pengaruh Kualitas dan Pengetahuan Nasabah BMT terhadap Loyalitas Nasabahnya.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan akan berguna sebagai bahan pertimbangan dalam pelaksanaan sosialisasi pembiayaan mudharabah

#### **E. Sistematika Penulisan**

Bab I Pendahuluan, diuraikan secara garis besar permasalahan penelitian yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Setelah gambaran permasalahan penelitian pada Bab pendahuluan, selanjutnya pada Bab II Landasan Teori, dikemukakan teori-teori mengenai konsep atau variabel yang relevan dalam penelitian, antara lain: menjelaskan tentang kualitas pelayanan, Pengetahuan nasabah mekanisme pembiayaan mudharabah serta loyalitas nasabah.

Bab III Metodologi Penelitian, populasi dan sampel. Metode penelitian yang menggunakan metode kuantitatif yang berasal dari statistik, operasional variabel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, uji asumsi klasik egresi, uji validitas, uji reabilitas, dan tehnik analisis data.

Hasil-hasil yang diperoleh dari lapangan melalui metodologi akan dideskripsikan dan analisis dalam Bab IV Hasil Penelitian, Hasil Penelitian Lapangan meliputi: Kondisi Obyektif tempat penelitian/profil BMT El Kedawung, pengujian statistik.

Bagian terakhir dari bab ini adalah Bab V Penutup, Yaitu memuat Kesimpulan dan saran. Kesimpulan ini merupakan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah, setelah melalui analisis pada bab sebelumnya. Sementara itu, sub bab saran berisi rekomendasi dari peneliti mengenai permasalahan yang telah diteliti sesuai hasil kesimpulan yang diperoleh.