

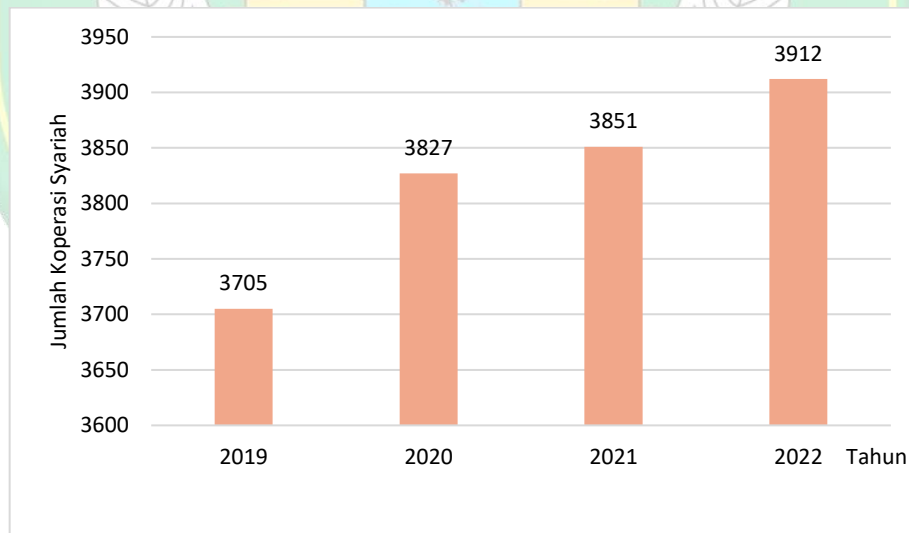
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kehadiran BMT atau Koperasi Syariah telah memberikan dampak positif dan manfaat *financial* yang signifikan bagi masyarakat, terutama bagi masyarakat kecil yang tidak *bankable* dan menangkis praktik riba karena lebih berorientasi pada perekonomian kerakyatan (Hafiz & Habiburrahman, 2023). Keberadaan BMT ini di satu sisi secara langsung melaksanakan misi ekonomi syariah, serta disisi lain juga berkontribusi pada pembangunan ekonomi kerakyatan dengan menumbuhkan sektor ekonomi mikro yang juga menjadi landasan berkembangnya ekonomi Islam. Meskipun bersaing dengan lembaga keuangan mikro konvensional lainnya, namun BMT pertumbuhannya sangat pesat.

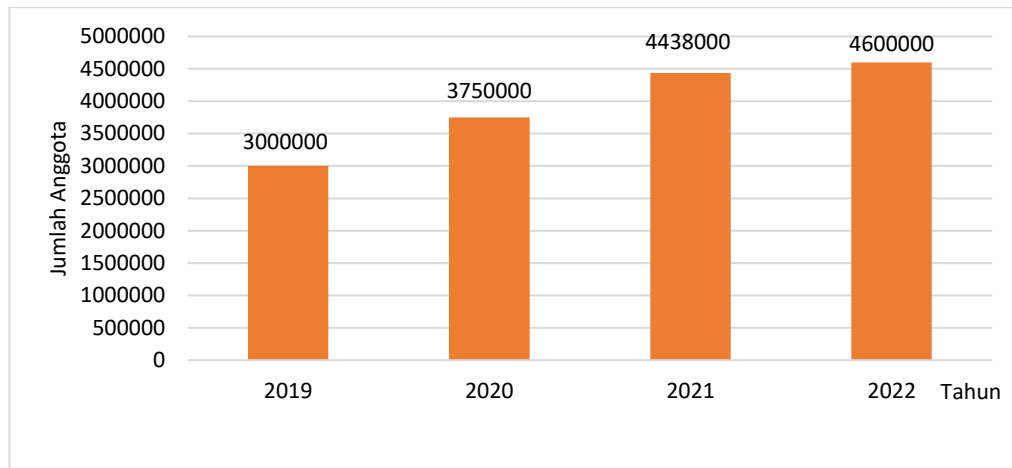
Mengutip data Badan Pusat Statistik terkait pertumbuhan jumlah koperasi syariah di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya yaitu pada 2019 hingga 2022, sebagaimana dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Sumber: Data Badan Pusat Statistik (2019-2022)

Gambar 1.1
Pertumbuhan Koperasi Syariah di Indonesia

Selain meningkatnya jumlah koperasi syariah di Indonesia, jumlah anggotanya pun mengalami peningkatan pada tahun 2019 hingga 2022, sebagaimana dapat dilihat pada diagram berikut ini:



Sumber: Data BPS, OJK dan BI (2019-2022)

Gambar 1. 2
Peningkatan Anggota Koperasi Syariah di Indonesia

Kedua diagram di atas yaitu terkait pertumbuhan jumlah koperasi syariah dan anggotanya pada tahun 2019 hingga 2022. Pada 2019 total koperasi syariah mencapai 3.705 unit dengan jumlah anggota 3 juta orang. Selanjutnya jumlah koperasi syariah pada tahun 2020 bertambah sekitar 122 unit dan anggotanya bertambah sekitar 750 ribu orang. Kemudian pada tahun 2021 jumlah koperasi syariah bertambah 21 unit dan anggotanya bertambah sekitar 688 ribu orang. Lalu pada akhir tahun 2022, jumlah koperasi syariah bertambah 61 unit dengan keanggotaan meningkat sebanyak 162 ribu orang. Dengan demikian, hingga akhir tahun 2022 jumlah koperasi syariah di Indonesia tercatat menjadi 3.912 unit dengan anggota sebanyak 4,6 juta orang.

Dengan meningkatnya jumlah koperasi syariah dan anggota setiap tahunnya, hal ini menandakan bahwa koperasi syariah (BMT) cukup menjadi pilihan masyarakat sehingga adanya loyalitas anggota kepada BMT (Susanti & Koyimah, 2021). Hal ini disebabkan adanya faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota yaitu nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan.

Zaman sekarang ini sangat gencar diperbincangkan tentang dunia marketing, salah satunya yang berkaitan dengan loyalitas. Persaingan yang semakin ketat dapat menyebabkan pertumbuhan pasar menjadi lambat sehingga loyalitas sangat dibutuhkan bagi lembaga. Tanpa adanya loyalitas, lembaga

tidak bisa berkembang baik, bahkan dapat mengalami penurunan usaha yang mengancam keberlangsungan lembaga tersebut. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa loyalitas menjadi faktor yang sangat penting bagi lembaga.

BMT memiliki tujuan utama yaitu bagaimana membuat para anggota mereka loyal terhadap BMT, yang terpenting bagi perusahaan ialah bagaimana mekanisme dan proses untuk mencapai loyalitas. Konsep dasar dalam loyalitas ialah untuk hubungan pemasaran, sebab sebagian besar loyalitas terkait dengan faktor-faktor internal dalam setiap perusahaan. Perusahaan-perusahaan ini harus dapat menyediakan layanan dengan nilai yang sebanding dengan harapan anggota. Loyalitas anggota lebih bersifat terhadap tindakan pembelian ulang, dimana anggota yang loyal adalah mereka yang memilih untuk terus memakai produk atau jasa perusahaan tersebut daripada beralih ke pesaing. Loyalitas anggota memegang peran penting dalam lembaga keuangan, yakni berkontribusi pada peningkatan kinerja keuangan serta menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Dengan demikian, ini menjadi fokus utama bagi perusahaan untuk mempertahankan dan menarik anggota (Aeni & Pranata, 2023). Dalam penelitian ini loyalitas lebih ditekankan kepada anggota yang setia menggunakan produk syariah suatu lembaga tertentu.

Pentingnya nisbah bagi hasil dalam menentukan keuntungan di sektor perbankan ataupun lembaga keuangan mikro syariah tidak dapat diabaikan. Nisbah bagi hasil perhitungannya harus bersifat transparan dan terperinci, serta keuntungan yang dihasilkan harus sejalan dengan persetujuan anggota. Pendapatan dari keuntungan hasil usaha tersebut nantinya akan dibagikan kepada anggota (*shahibul maal*) sesuai kesepakatan yang telah disepakati. Menurut Kelik Wardiono (2021) menyatakan bahwa rata-rata persentase nisbah bagi hasil adalah 60% untuk anggota serta 40% untuk BMT. Oleh karena itu, ketinggian atau kerendahan nisbah bagi hasil di lembaga merupakan faktor kunci yang memengaruhi loyalitas anggota terhadap lembaga yang dapat menjadikan pengaruh kemajuan usaha BMT (Romdhoni, 2018). Nisbah bagi hasil memiliki banyak manfaat seperti menghindari praktik riba dan memberikan keuntungan bulanan dengan bertambahnya jumlah total simpanan

atau tabungan yang kita miliki. Setiap BMT memiliki nisbah bagi hasil yang berbeda untuk masing-masing produk yang ditawarkannya.

Selanjutnya, kualitas pelayanan sebuah lembaga bukanlah hal yang rumit, namun jika kurangnya perhatian terhadap kualitas pelayanan dapat menimbulkan dampak negatif karena aspek ini sangat sensitif. Kualitas pelayanan memerlukan dukungan dari fasilitas yang memadai, etika dan faktor lainnya. Tujuan utama kualitas pelayanan yaitu memberikan kepuasan kepada anggota, sehingga mereka akan loyal terhadap perusahaan (Aisyi & Suryaningsih, 2020).

Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas sangat dibutuhkan karena kepuasan merupakan respon terhadap persepsi atas perbedaan antara harapan awal yang dilakukan sebelum mengambil keputusan atau menggunakan produk yang berkaitan (Adhari, 2021). Dalam hal ini, jika anggota merasa puas dengan nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan yang mereka terima, mereka cenderung merasa dihargai dan diperlakukan dengan adil. Hal ini dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap lembaga atau perusahaan. Sebaliknya, jika anggota tidak puas dengan nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan yang mereka terima, hal ini dapat mengurangi loyalitas mereka terhadap lembaga. Dalam hal ini, kepuasan dapat berfungsi sebagai variabel mediasi antara nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota. Ini berarti bahwa kepuasan anggota dapat mempengaruhi hubungan antara nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota.

Pembagian hasil usaha antara mitra atau pihak-pihak yang bekerja sama dapat berdasarkan prinsip bagi untung (*profit sharing*), yang mengacu pada pembagian hasil yang dihitung berdasarkan pendapatan sesudah dikurangi dengan biaya pengelolaan dana. Selain itu, dapat juga didasarkan pada prinsip bagi hasil (*revenue sharing*), dimana pembagian hasil yang dihitung berdasarkan total pendapatan pengelolaan dana (Rengganis et al., 2023).

Bagi hasil merupakan faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota karena jika produk yang ditawarkan mempunyai nisbah bagi hasil yang tinggi, loyalitas anggota pun akan mengalami peningkatan. Oleh sebab itu, pemberian nisbah bagi hasil dapat mempengaruhi loyalitas anggota. Temuan ini sejalan dengan

studi yang dilakukan oleh Mukhtar (2022) yang menyatakan bahwa nisbah bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota simpanan pendidikan di KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera Pamekasan. Namun sebaliknya, penelitian oleh (Fatimah, 2018) menyatakan bahwa variabel nisbah bagi hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank BRI Syariah KCP Gowa Sungguminasa.

Selain dari nisbah bagi hasil, kualitas pelayanan juga sangat penting dalam mempengaruhi loyalitas anggota. Dalam konteks ini BMT perlu menyajikan pelayanan dengan standar terbaik untuk bisa memberikan loyalitas yang maksimal pada anggota, karena hal ini akan mempengaruhi loyalitas anggota. Kualitas pelayanan mencerminkan sebuah harapan dan kontrol berdasarkan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan anggota (Siroj et al., 2021). Terdapat dua faktor yang menjadi pegangan bagi anggota yaitu penerimaan layanan dan harapan mereka terhadap pelayanan yang akan diberikan. Pada saat anggota memutuskan untuk bertransaksi dengan badan usaha, mereka sebenarnya sudah membawa harapan terkait pelayanan badan usaha tersebut yang kemudian mungkin akan mereka sampaikan kepada orang lain.

Keberadaan kualitas pelayanan masih dianggap sebagai salah satu elemen yang penting dalam menumbuhkan kesediaan anggota untuk tetap setia pada BMT serta menggunakan produk atau jasanya kembali. Ketika seseorang secara berulang menggunakan jasa atau produk tersebut dan juga memberikan rekomendasi pengalaman positif kepada orang lain, maka hal tersebut berarti bahwa kualitas pelayanan berkontribusi positif terhadap loyalitas anggota. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rochim (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus. Namun sebaliknya, penelitian oleh Octavia (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Bank Index Kantor Cabang Lampung.

BMT Al Falah adalah Lembaga Jasa Keuangan Mikro Syariah yang berbadan hukum koperasi, berdiri atas dasar inisiatif program Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) Orsat Kabupaten Cirebon dalam rangka

pengentasan kemiskinan dengan mendirikan BMT di Kecamatan se-Wilayah Kabupaten Cirebon, yang kemudian resmi didirikan pada tanggal 10 November 1995. BMT Al Falah cabang Sumber sudah sekitar 28 tahun didirikan dan memiliki ribuan anggota yaitu sebanyak 2.360 orang.

BMT Al Falah cabang Sumber memiliki banyak produk yang salah satunya produk simpanan. Sebelumnya peneliti sudah melakukan pra observasi di BMT Al Falah cabang Sumber, dan dari hasil pra observasi yang didapat peneliti mendapatkan info bahwa dalam produk simpanan ada beberapa inovasi produk di dalamnya yang memperoleh nisbah bagi hasil. Namun pada kenyataannya BMT Al Falah yang merupakan BMT pertama yang berdiri di Kabupaten Cirebon, persentase nisbah yang didapat untuk anggota masih terbilang kecil dibandingkan dengan nisbah yang anggota di BMT lain yang berada di Kabupaten Cirebon. Hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Besaran Nisbah di BMT

Nama BMT	Tahun Berdiri	Nisbah Anggaran : BMT
BMT Al Falah Sumber	1995	42 : 58
BMT Al Ishlah Bobos	2021	60 : 40
BMT NU Sejahtera Sumber	2003	60 : 40
BMT Al Bahjah Sendang	2016	60 : 40
BMT Gunung Jati	2007	70 : 30

Sumber: Website Masing-Masing BMT (2023)

Berdasarkan tabel diatas, nisbah yang didapat di BMT Al Falah cabang Sumber paling kecil dibandingkan dengan BMT-BMT di sekitarnya. Padahal BMT Al Falah merupakan BMT pertama yang ada di Kabupaten Cirebon. Dengan nisbah yang didapatkan oleh anggota dengan persentase seperti diatas, maka ini menjadikan alasan penulis untuk membuktikan apakah dengan nisbah tersebut berpengaruh atau tidak terhadap loyalitas anggota baik secara langsung maupun tidak langsung (melalui kepuasan) (Observasi, 2023).

Secara empiris juga di tempat penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan seperti tempat yang nyaman dan ber-AC cukup baik, akan tetapi masih

banyaknya anggota yang mengeluhkan antrian dan cukup lamanya proses transaksi baik itu untuk menabung, penarikan ataupun transaksi lainnya. Namun berbanding terbalik dengan sistem pelayanan jemput bola yang diterapkan di BMT Al Falah cabang Sumber. Sistem ini dilakukan dengan cara para pedagang yang merupakan anggota didatangi tempat dagangnya untuk melakukan transaksi baik itu menabung ataupun penarikan, dan itu prosesnya tidak memakan waktu lama sehingga para pedagang pun tidak perlu mengantri di kantor ataupun meninggalkan tempat dagangnya. Hal ini pula yang menjadi alasan peneliti untuk membuktikan dengan pelayanan yang dilakukan seperti yang disebutkan diatas berpengaruh atau tidak terhadap loyalitas anggota baik secara langsung maupun tidak langsung (melalui kepuasan) (Observasi, 2023).

Berdasarkan dari penjelasan latar belakang diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH NISBAH BAGI HASIL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI BMT AL FALAH CABANG SUMBER”**.

B. Perumusan Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Merujuk pada latar belakang masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, masalah-masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini yaitu:

- a. Persaingan yang semakin ketat dapat menyebabkan pertumbuhan pasar menjadi lambat sehingga loyalitas sangat dibutuhkan bagi lembaga.
- b. Persentase nisbah yang terdapat di BMT Al Falah cabang Sumber lebih kecil dibandingkan dengan BMT-BMT lain disekitarnya.
- c. Anggota mengeluhkan pelayanan yang lama akibat antrian di kantor.
- d. Anggota yang tidak puas terhadap suatu lembaga, maka tidak akan loyal.

2. Batasan Masalah

Untuk menghindari penelitian yang terlalu jauh, peneliti menetapkan pembatasan masalah untuk memaksimalkan hasil penelitian. Batasan-batasan masalah dalam penelitian ini mencakup:

- a. Penelitian hanya berfokus pada faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota di BMT.
- b. Variabel bebas pada penelitian ini yaitu nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan, variabel terikat ialah loyalitas anggota dan variabel mediasi yaitu kepuasan anggota.
- c. Responden pada penelitian ini ialah anggota BMT Al Falah cabang Sumber.

3. Rumusan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus serta terarah, maka akan dirumuskan masalah pokok penelitian yang mencakup aspek-aspek berikut:

- a. Bagaimana pengaruh nisbah bagi hasil terhadap loyalitas anggota BMT Al Falah cabang Sumber?
- b. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota BMT Al Falah cabang Sumber?
- c. Bagaimana pengaruh nisbah bagi hasil terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota sebagai variabel mediasi?
- d. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota sebagai variabel mediasi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan diatas, tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis pengaruh nisbah bagi hasil terhadap loyalitas anggota di BMT Al Falah cabang Sumber.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota di BMT Al Falah cabang Sumber.
3. Menganalisis pengaruh nisbah bagi hasil yang dimediasi oleh kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota BMT Al Falah cabang Sumber.

4. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang dimediasi oleh kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota BMT Al Falah cabang Sumber.

D. Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi atau manfaat pada berbagai aspek. Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi peneliti berikutnya untuk memberikan gambaran tentang pengaruh nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota di BMT.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran yang bermanfaat untuk meningkatkan kinerja perusahaan, serta diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengetahuan dan wawasan terkait pengaruh nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan.

3. Bagi Penulis

Sebagai upaya untuk memperluas dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapatkan selama mengikuti perkuliahan.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan upaya untuk mempermudah memahami isi dan kandungan yang terdapat di dalamnya, serta untuk memastikan pembahasan dapat berfokus pada pokok permasalahan tersebut. Sistematika penulisan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini berisi gambaran umum untuk memberikan pola pemikiran bagi keseluruhan laporan penelitian yang meliputi latar belakang, perumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Dalam bab ini berisi uraian kajian teori, penelitian terdahulu yang digunakan sebagai landasan penyusunan laporan penelitian, serta kerangka pemikiran.

BAB III Metode Penelitian

Dalam bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi oprasional variabel, serta teknik analisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini menguraikan gambaran dan objek penelitian, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis, serta pembahasan.

BAB V Penutup

Dalam bab ini membahas mengenai kesimpulan serta saran yang bisa mendukung peningkatan dari permasalahan yang dilakukan.

