

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dari perkembangan zaman dunia, perkembangan perbankan syariah semakin berkembang setelah berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang bertujuan untuk mengatasi hambatan oprasionalisasi di daerah daerah pedesaan.

Sebagai lembaga keuangan, memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), pinjaman uang (kredit) , serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, lembaga keuangan harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan mustahil lembaga keuangan syariah dapat hidup dan berkembang.¹

setelah berdirinya bank muamalat indonesia (BMI) timbul peluang untuk mendirikan lembaga keuangan yang berprinsip syariah. Oprasionalisasi BMI kurang menjangakau usaha masyarakat kecil dan menengah, maka muncul usaha untuk mendirikan lembaga keuangan mikro syariah, seperti BMT yang bertujuan untuk mengatasi hambatan oprasionalisasi di daerah daerah pedesaan.

Peran umum BMT melakukan pembinaan dan pendanaan yang berdasarkan sistem syariah. Peran ini menegaskan arti penting prinsip-prinsip syariah dalam kehidupan ekonomi masyarakat. Sebagai lembaga keuangan syariah yang bersentuhan langsung dengan kehidupan masyarakat kecil serba cukup ilmu pengetahuan ataupun materi maka BMT mempunyai tugas penting dalam mengemban misi keislaman dalam segala aspek kehidupan masyarakat.

Disamping itu di tengah-tengah kehidupan masyarakat yang hidup serba berkecukupan muncul kekhawatiran akan timbulnya pengikisan akidah. Pengikisan akidah ini bukan hanya dipengaruhi dari aspek syiar islam tetapi

¹ Kasmir, pemasaran bank. (jakarta: kencana,2010), halaman 180-181.

juga dipengaruhi oleh lemahnya ekonomi masyarakat. Sebagaimana yang di riwayatkan Rasulullah saw, *kefakiran itu mendekati kekufuran* maka keberadaan BMT diharapkan mampu mengatasi masalah ini lewat pemenuhan kebutuhan-kebutuhan ekonomi masyarakat. Di lain pihak, beberapa masyarakat harus menghadapi rentenir atau lintah darat. Maraknya rentenir di tengah-tengah masyarakat mengakibatkan masyarakat semakin terjerumus dalam masalah ekonomi yang tidak menentu. Besarnya pengaruh rentenir terhadap perekonomian masyarakat tidak lain karena tidak adanya unsur-unsur yang cukup akomodatif dalam menyelesaikan masalah yang masyarakat hadapi. Oleh karena itu, BMT diharapkan mampu berperan lebih aktif dalam memperbaiki kondisi ini Dengan keadaan ini BMT bisa dapat mempunyai beerapa peran menjauhkan masyarakat dari praktik ekonomi non-syariah, melakukan pembinaan dan pendaan usaha kecil, melepaskan ketergantungan pada rentenir, menjaga keadilan ekonomi masyarakat dengan distribusi yang merata.²

Dengan keberadaan BMT NU Jawa Timur cabang Proppo mengkatagorikan masyarakat yang tergabung di dalam pelayanan BMT NU cabang proppo berusaha keras untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada anggotanya agar kepercayaan mereka terhadap BMT NU Jawa Timur cabang proppo tumbuh dan berkembang meningkat sehingga pada akhirnya mereka akan menjadi anggota yang loyal. BMT NU Jawa Timur cabang Proppo merupakan representasi dari kehidupan masyarakat sekitarnya. Dengan ada dan berkembangn BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo diharapkan perekonomian masyarakat lemah akan terbantu. Perkembangan dan persaingan yang semakin ketat mengharuskan BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo untuk terus berinovasi dan memberikan kepuasan kepada anggotanya agar mereka loyal. kehandalan berkaitan dengan kemampuan BMT NU Jawa Timur cabang Proppo dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya untuk membuat anggotanya

²Heri sudarsono, *Bank & lembaga keuangan syariah*,(yogyakarta: ekonisia, 2015), halaman 107-109.

semakin nyaman dengan lembaga dan memberikan kontribusi kepada BMT NU Jawa Timur cabang Proppo dalam meningkatkan loyalitas anggota .³

Berdasarkan uraian mengenai permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI BMT NU JAWA TIMUR CABANG PROPPPO”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat ditarik pokok permasalahan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan di BMT NU jawa timur Cabang proppo?
2. Bagaimana efektifitas kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah di BMT NU jawa timur cabang Proppo?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah ::

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di BMT NU jawa timur cabang proppo.
2. Untuk mengetahui efektifitas kualitas layanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah di BMT NU jawa timur cabang Proppo.

³Dimas Saputra, “Respons Masyarakat terhadap Produk Pembiayaan BMT di Kartasura.”, dalam *Jurnal of Multidisciplinary Studies*, Vol. 1, No. 2, 2017, hlm., 245.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai nilai manfaat atau kegunaan sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa

- a. Penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang analisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah di bmt nu jawa timur cabang proppo
- b. Dapat membantu mengasah pola pikir mahasiswa dalam menganalisis.

2. Bagi IAIN

- a. Dapat menciptakan mahasiswa yang berkompeten dalam bidang perbankan syariah.
- b. Menambah relasi guna terbentuknya kerjasama yang lebih baik antara pihak kampus khususnya pada fakultas ekonomi dan bisnis islam dengan pihak terkait.

3. Bagi BMT NU Jawa Timur cabang Proppo

- a. Memberikan kontribusi perkembangan kualitas dan loyalitas nasabah
- b. Sebagai acuan dan pertimbangan bagi Bmt nu jawa timur cabang proppo untuk dapat mengembangkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

E. Definisi Istilah

Demi mencapai pemahaman dan persepsi yang seragam mengenai penelitian ini terdapat beberapa istilah yang dirasa perlu untuk didefinisikan, yaitu:

1. Analisis merupakan usaha dalam mengamati sesuatu secara mendetail dengan cara menguraikan komponen-komponen pembentuknya atau menyusun komponen tersebut untuk dikaji lebih lanjut.
2. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa, sedangkan harapan terhadap kualitas pelayanan didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan acuan atau standar dalam menilai produk tersebut. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.⁴
3. Loyalitas nasabah merupakan kecenderungan nasabah untuk memilih nilai perusahaan yang ditawarkan diatas alternatif tawaran perusahaan pesaing. Seorang nasabah yang loyal akan melakukan pembelian ulang atau memperbanyak simpanan dalam waktu mendatang, tidak akan terpengaruh barang atau jasa yang ditawarkan bang lainnya, memberitahukan hal-hal yang positif kepada pihak lainnya.⁵

⁴ Bilson Simamora, *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, (Jakarta: Gramidia Pustaka Utama, 2003), hlm, 180.

⁵ Soengeng Wahyoedi dan Saparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, TRUST, dan loyalitas*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2012), Halaman, 7.