

BAB I

PENDAHULUAN

A. Kontek Penelitian

Industri perbankan mengalami peningkatan kegiatan ekonomi yang kompetitif di era globalisasi saat ini. Bank adalah bagian penting dari sistem keuangan suatu negara karena bank makro dan mikro memiliki kekuatan untuk mempengaruhi perekonomian. Perbankan di Indonesia dibagi menjadi dua kategori untuk tujuan menjalankan bisnis, bank konvensional dan bank syariah. Bank syariah hadir dalam budaya Indonesia karena sejumlah pihak ingin menawarkan layanan transaksi keuangan dengan operasional yang berpedoman pada syariat Islam. Hal ini dikarenakan penduduk mayoritas warga negara Indonesia beragama Islam, jadi tidak heran jika mereka menginginkan transaksi yang mereka gunakan sesuai syariah agama Islam. Mereka menganggap lembaga keuangan yang bergantung kepada prinsip syariah Islam akan lebih aman dan nyaman dalam pembagian keuntungannya dan tidak ada yang dirugikan disalah satu pihak. Perbankan Islam didirikan di atas koeksistensi dua kelompok Renaisans Islam kontemporer yang dikenal sebagai neorevivalis dan modernis sejak awal. Tujuan utama didirikannya organisasi keuangan yang berlandaskan etika tidak lain adalah sebagai upaya umat Islam untuk mendasarkan seluruh elemen kehidupannya pada landasan Al-Qur'an dan As-sunnah.¹

¹ Muhammad Syafi'i Antonio, "Islamic Banking Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik", (Jakarta:Gema Insani, 2007), hlm. 18

Baik bank maupun lembaga keuangan non bank sama-sama perlu terus tumbuh dan berkembang di bidang keuangan. Pada unsur kelembagaan, organisasi, peraturan (kebijakan) dan sumber daya manusia (SDM) perlu ditingkatkan dan dikembangkan, khususnya pada lembaga keuangan non bank. di Indonesia terdapat banyak lembaga keuangan non bank yang melakukan kegiatan usaha komersial di bidang keuangan yang banyak melayani masyarakat. Lembaga-lembaga tersebut memerlukan pembinaan kelembagaan dan hukum yang khusus karena telah secara signifikan meningkatkan perekonomian masyarakat, khususnya masyarakat miskin dan/atau masyarakat berpenghasilan rendah.²

perkembangan lembaga keuangan mikro yang berbasis syariah saat ini sudah semakin berkembang di buktikan dengan keberadaannya yang sudah ada di berbagai pelosok desa, hal ini juga memberikan banyak manfaat kepada masyarakat dimana masyarakat saat ini Sebagian masih menggunakan jasa rentenir dan ini jelas dilarang dalam agama islam karena dalam prosesnya menggunakan bunga (riba) tindakan seperti ini bukan mensejahterakan namun menjadi tekanan bagi masyarakat sehingga mereka merasa dirugikan, dengan adanya lembaga keuangan syariah ini masyarakat merasa terbantu, sehingga masyarakat tidak lagi menggunakan jasa rentenir dalam perputaran roda perekonomiannya. dibalik lahirnya lembaga keuangan mikro syariah ini membatasi Tindakan konsep bunga (riba) dalam aktivitasnya, karena tindakan seperti ini (riba)dilarang dalam Al-Quran.

² Fadilah Mursid,"*Kebijakan Regulasi Baitul Maal Wat Tamwil (BMT Di Indonesia*",(Bandung:Media Sains Indonesia,2021), hlm. 1

sejalan dengan semakin pesatnya perkembangan lembaga keuangan mikro syariah masing-masing lembaga bersaing dalam pengembangan kemampuannya pemasarannya. kerana keuntungan lembaga keuangan dari produk-produk yang mereka miliki dan ini sangat mudah diungguli oleh pesaing. oleh kerana itu perusahaan harus lebih meningkatkan daya kemampuannya dalam memenangkan persaingan.

salah satu lembaga keuangan mikro syariah yang berbentuk koperasi di kecamatan Larangan Pamekasan adalah Baitul Maal wat Tamwil (BMT). Yang dimaksud dengan “Baitul Maal wat Tamwil” adalah lembaga keuangan syariah yang menggabungkan gagasan maal dan tamwil menjadi satu gerakan kelembagaan. BMT merupakan koperasi yang dalam kegiatan pengelolaannya menerima dana milik masyarakat dalam bentuk pinjaman atau simpanan.

BMT NU dalam menjalankan operasionalnya sudah menggunakan prinsip-prinsip syariah yang sesuai dengan ajaran agama islam, pembagian hasilnya jelas dan tidak mengandung riba. kehadirannya ini dirasa membawa manfaat bagi masyarakat khususnya ekonomi menengah. Dimana kebanyakan masyarakat pada umumnya tidak tau tentang hal yang mengandung riba seperti yang di terapkan Bank konvensional. Sistem operasionalnyapun tidak jauh beda dengan bank-bank besar yang ada di Indonesia kerana BMT bisa dikatakan sudah menjadi lembaga mediator. mengumpulkan dana dari msyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat.

Pada saat ini persaingan di lembaga keuangan semakin ketat, pemasaran menjadi hal penting diperlukan oleh lembaga keuangan tak terkecuali BMT NU. Hal ini untuk tetap bisa bersaing dengan lembaga lain. dalam dunia perbankan, pemasaran sudah menjadi suatu kebutuhan utama dan sudah merupakan suatu keharusan untuk dijalankan. Tanpa menjalankan kegiatan pemasaran jangan diharapkan akan melayani pelanggan sesuai dengan keinginannya, oleh karena itu, bagi dunia usaha apalagi seperti usaha perbankan perlu mengemis kegiatan pemasarannya secara terpadu dan terus-menerus melakukan riset pasar.³ Oleh karena itu lembaga harus memasarkan produk yang dimilikinya untuk mengenalkan kepada konsumen secara keseluruhan, untuk mendapatkan keuntungan dan gambaran yang baik terhadap lembaganya. untuk mendapatkan gambaran yang baik dimata konsumen BMT harus melakukan strategi untuk meningkatkan kepercayaan sehingga menjadikan konsumen menjadi setia atau loyalitas anggota.

Salah satu tantangan BMT NU ialah untuk mendapatkan kepercayaan dari anggota, kerena setiap individu tidak memiliki perilaku kepercayaan dan tanggung jawab yang menjadikannya setia dan loyal. masih terdapat beberapa anggota yang menunjukkan perilaku beralih. Kepercayaan adalah kesiapan satu pihak untuk mentolerir bahaya aktivitas pihak lain dengan harapan pihak lain akan mengatur perilaku pihak yang dipercaya dan mengambil tindakan yang berarti bagi mereka yang

³ Khusnul Khotimah, "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Menabung Pada Kantor Cabang Utama PT. Bank Pembangunan Daerah Papua Di Jayapura", jurnal future, hlm.42

mempercayainya.⁴ Kepercayaan nasabah didalam lembaga keuangan sangat diharapkan untuk menunjang keberhasilan suatu lembaga. Tanpa kepercayaan dari nasabah lembaga keuangan sulit untuk berkembang kedepan.

Hal ini bisa terwujud tergantung bagaimana lembaga keuangan bisa meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabahnya, sehingga nasabah sudah merasanya nyaman. Ketika nasabah sudah merasa nyaman terhadap lembaga tersebut yang akan terjadi nasabah terus membeli dan membeli produk yang ada di dalamnya, Tindakan seperti ini menjadi keuntungan bagi lembaga keuangan nantinya.

Setelah kepercayaan sudah didapatkan, tugas lembaga keuangan selanjutnya menjaga loyalitas dari para nasabah. Loyalitas adalah komitmen seorang pelanggan untuk tetap bertahan dalam berlangganan atau melakukan pembelian secara terus-menerus di masa depan, meskipun ada potensi menyebabkan perubahan perilaku dari pelanggan.⁵ Loyalitas pelanggan memainkan peran penting dalam bisnis, mempertahankan mereka berarti menjaga kelangsungan hidup dan meningkatkan kinerja keuangan. Hal ini adalah pendorong utama bagi Perusahaan untuk mencari dan mempertahankan pelanggan. Karena sulitnya mendapatkan pelanggan baru dan tingginya biaya yang harus dikeluarkan, mempertahankan pelanggan yang sudah ada harus didahulukan sebelum mendapatkan

⁴ Tika Nur Aini," *Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas pelanggan Dengan Komitmen Sebagai variabel interveni*", jurnal home page, hlm 89

⁵ Yolanda Anastasia sihombing,"*Loyalitas Pasien*", (Pekalongan: PT.Nasya Expanding Manajemen,2022), hlm 2

pelanggan baru. Oleh karena itu, merupakan kerugian bagi bisnis untuk hanya memecat pelanggan setia.⁶

Dari pemaparan diatas maka dalam kesempatan ini, peneliti meneliti lebih lanjut mengenai bagai mana upaya yang dilakukan BMT NU Cabang Larangan Pamekasan dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah sehingga peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Upaya BMT NU Cabang Larangan Pamekasan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Dan Loyalitas Anggota”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini

1. Bagaimana upaya dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas anggota pada BMT NU Cabang Larangan Pamekasan ?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat dalam upaya meningkatkan Kepercayaan Dan Loyalitas Anggota pada BMT NU Cabang Larangan Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui upaya dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas anggota pada BMT NU Cabang Larangan Pamekasan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat dalam upaya meningkatkan kepercayaan dan loyalitas Anggota pada BMT NU Cabang Larangan Pamekasan.

⁶ Doni Marlius, "Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi Dilihat Dari Kualitas Pelayanan", Jurnal Pundi, Vol 01, No 03, hlm 237

D. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian penulis berharap bahwa penelitian ini memberikan manfaat dan hasil yang berguna.

1. Bagi Peneliti

Untuk menerapkan ilmu yang sudah didapatkan selama di perkuliahan dan untuk mendalami permasalahan-permasalahan yang berkenaan dengan kepercayaan dan loyalitas lembaga keuangan.

2. Bagi Akademik IAIN Madura

dengan adanya hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat dan juga sebagai bahan referensi bagi penelitian yang sejenis guna menyempurnakan penelitian selanjutnya.

3. Bagi Nasabah BMT NU Cabang Larangan Pamekasan

Diharapkan menjadi salah satu bahan bacaan yang dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas ke BMT NU Cabang Larangan.

4. Bagi BMT NU Cabang Larangan Pamekasan

semoga dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif dan dapat dijadikan sarana informasi yang dapat memajukan perusahaannya.

E. Definisi Istilah

Peneliti akan mengklarifikasi arti dari judul penelitian yaitu Upaya BMT NU Cabang Larangan Pamekasan dalam Meningkatkan Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah agar tidak terjadi kesalahpahaman.

1. Upaya

Upaya menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan usaha sebagai tindakan niaga yang memusatkan tenaga dan pikiran untuk mencapai tujuan.⁷

2. Meningkatkan

Meningkatkan adalah suatu metode, suatu teknik bertindak untuk membuat sesuatu menjadi lebih baik dari sebelumnya, atau suatu kegiatan usaha untuk memajukan sesuatu.

3. Kepercayaan

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang dapat dipercaya dan jujur. Ciri hubungan bisnis yang dikenal sebagai kepercayaan menentukan seberapa banyak individu dapat mengandalkan ketulusan komitmen yang dibuat oleh orang.⁸

4. Loyalitas

Loyalitas adalah tindakan pembelian suatu produk yang sama secara berulang-ulang.⁹

5. BMT NU

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) merupakan pelaku ekonomi mikro yang lahir dan beroperasi menggunakan akad yang mengacu pada ekonomi syariah. BMT memiliki peran yang sangat nyata dan signifikan dalam pertumbuhan ekonomi kecil. Nilai strategis BMT yang

⁷ Depdikbud, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hal. 1250

⁸ Rudy Haryanto, "Manajemen Pemasaran Bank Syariah", (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2017). hlm 17

⁹ Yolanda Anastasia Sihombing, "Loyalitas Pasien", (Pekalongan: PT.Nasya Expanding Manajemen, 2022), hlm 2

paling unik adalah untuk merangsang pertumbuhan sambil memberikan pelayanan masyarakat.¹⁰

6. Nasabah

Setiap individu atau individu yang merupakan pelanggan setia suatu perusahaan atau bank disebut sebagai pelanggan. Nasabah juga dapat terhubung atau menjadi nasabah bank.

Berdasarkan definisi diatas, maka maksud peneliti dengan judul “Upaya BMT NU Cabang Larangan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah.” Adalan penelitian tentang prosedur yang dilakukan oleh BMT NU Cabang Larangan Pamekasan dalam Meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabahnya.

¹⁰ Neni Sri Imaniyati, “ *Aspek-aspek Hukum BMT (Baitul Maal Wat Tamwil)*,”(PT. Citra Aditya Bakti, 2010), Hlm 3