

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Aktivitas ekonomi merupakan suatu kegiatan yang melekat pada keberlangsungan hidup manusia. Aktivitas ekonomi di Indonesia telah mencapai perkembangan yang signifikan demi membuat negaranya sejahtera, salah satu aktivitas ekonomi yang dapat mensejahterakan masyarakat adalah adanya lembaga keuangan, baik dari konvensional maupun syariah. Penduduk Indonesia mayoritas muslim, lembaga keuangan syariah mempunyai potensi besar dalam perkembangannya tidak hanya untuk pasar dalam negeri tapi juga pasar global<sup>1</sup>. Indonesia dikenal sebagai Negara mayoritas muslim masyarakat perlu memiliki instrument lembaga keuangan yang syariah, karena sebagai umat muslim dalam menjalankan suatu usaha harus mempertimbangkan halal dan haramnya dan harus dipastikan kegiatan yang dijalani terhindar dari riba, gharar, dan maysir.

Lembaga keuangan syariah merupakan badan yang berkembang dalam transaksi keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Prinsip syariah adalah aturan syariah dalam kegiatan perbankan keuangan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh

---

<sup>1</sup>Kominfo, “Tingkat Daya Tarik, Lembaga Keuangan Syariah Perlu Kembangkan Produk Ramah Pasar” dalam <https://www.kominfo.go.id/content/detail/30181/tingkatkan-daya-tarik-lembaga-keuangan-syariah-perlu-kembangkan-produk-ramah-pasar/0/berita> (Senin, 19 Desember 2022)

lembaga yang memiliki peran dalam penetapan fatwa di bidangnya, yang dilandasi oleh nilai-nilai keadilan, kemanfaatan, keseimbangan, dan keuniversalan (*rahmatan lil'alamin*)<sup>2</sup>. Jenis lembaga keuangan syariah di indonesia sangat bermacam-macam seperti koperasi syariah, bank umum syariah, badan perkreditan rakyat syariah (BPRS), *baitul maal watamwil* (BMT), dan lain-lain.

*Baitul maal watamwil* (BMT) adalah salah satu lembaga keuangan syariah non bank yang memiliki peran penting pada sektor ekonomi mikro untuk membantu memajukan ekonomi masyarakat dengan menerapkan prinsip syariat islam tanpa adanya riba, salah satunya dengan menggunakan sistem bagi hasil<sup>3</sup>. BMT merupakan pusat bisnis mandiri yang terintegrasi dengan inti Baitul Maal (lembaga sosial) dan Baitut Tamwil (lembaga ekonomi). Baitul Mal adalah lembaga yang menyelenggarakan Zakat, Infaq, Shodaqoh dan hibah secara amanah. Kegiatan yang dilakukan di bidang ini adalah: mengumpulkan zakat, infak, shodaqoh dan hibah yang kemudian disalurkan untuk menolong fakir miskin (8 Asnaf), yaitu fakir, mualaf, Sabilillah, Ghorim, hamba sahaya, amil, musafir termasuk anak yatim piatu dan masyarakat yang sudah lanjut usia.

---

<sup>2</sup> Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Prenada Media, 2009) 36.

<sup>3</sup> Nandy Hamzah dkk, “Peranan Baitul Maal Wat Tamwil dalam Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah”, *Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam* Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Vol 1. Nomor 2 (2016), hal. 89. Doi: 10.1088

Lembaga keuangan mikro (LKM) yaitu *Baitul Mal Wa Tamwil* (BMT) perkembangannya cukup signifikan. Menurut perkiraan Pusat Inkubasi Usaha Kecil (PINBUK) sampai dengan pertengahan tahun 2006 terdapat sekitar 3.200 BMT yang tersebar di Indonesia dengan jumlah nasabah sebanyak 3 juta orang. PINBUK kemudian juga memproyeksikan bahwa sampai akhir tahun 2010 akan tumbuh melayani nasabah sebanyak 10 juta orang dengan estimasi pertumbuhan BMT setiap tahunnya 1000-2000<sup>4</sup>. pada data Kementerian Koperasi dan UMKM, hingga tahun 2014 tercatat BMT yang telah berbadan hukum koperasi ada 2.104 Unit Jasa Keuangan Syariah (UJKS) dan 1.032 KJKS dengan aset senilai Rp 4.02 triliun atau sekitar 5,04% dari total aset koperasi di Indonesia angka tersebut belum termasuk jumlah BMT yang belum berbadan hukum seperti Perseroan Terbatas (PT) atau Lembaga Keuangan Mikro (LKM)<sup>5</sup>. Berdasarkan sharing platform dari Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNEKS) pertumbuhan jumlah BMT di tahun 2019 berkembang sangat pesat dimana sudah berdiri sekitar 4.500 unit di seluruh indonesia<sup>6</sup> dan berdasarkan indeks saham syariah indonesia mencapai Rp 3.700 triliun dengan total aset

---

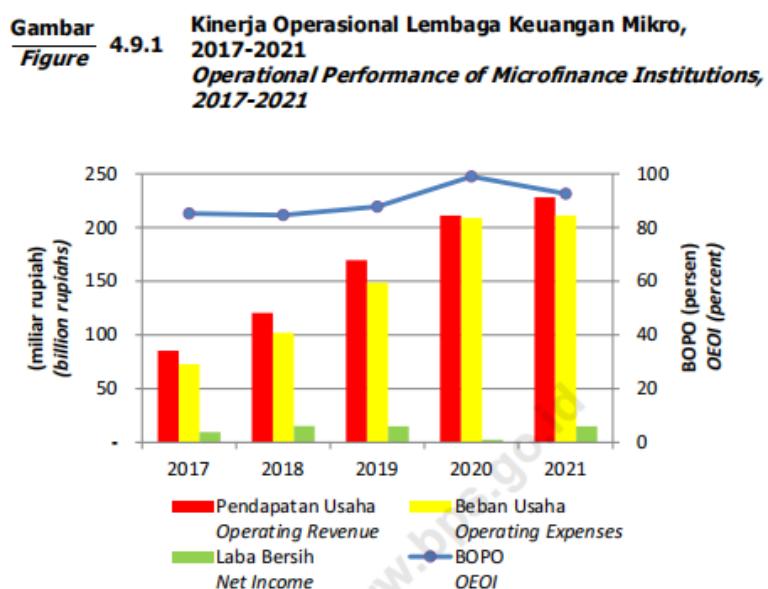
<sup>4</sup> Fadhillah Mursid, SHI., MH., MHI , *Kebijakan Regulasi Baitul Maal Tamwil (BMT) di Indonesia* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), hal 2.

<sup>5</sup> Fadhillah Mursid, SHI., MH., MHI , *Kebijakan Regulasi Baitul Maal Tamwil (BMT) di Indonesia* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), hal 2.

<sup>6</sup> KNEKS, “Sharing Platfrom Keuangan Mikro Syariah Berbasis Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)” dalam <https://knks.go.id/isuutama/8/sharing-platform-keuangan-mikro-syariah-berbasis-baitul-maal-wat-tamwil-bmt> (Minggu, 18 Desember 2022)

7,2 triliun yang dikelola BMT.<sup>7</sup> Menurut data statistik OJK, LKM mengalami kenaikan yang meningkat di tahun 2021 dengan jumlah aset mencapai 567,20 miliar rupiah atau meningkat 13,51 persen. Hal tersebut seperti yang ditunjukan pada gambar di bawah ini<sup>8</sup>

**Gambar 1.1**



Sumber : Data OJK (2021)

Dapat dilihat dalam kurun waktu 15 tahun terakhir BMT telah tumbuh secara pesat bahkan berlipat. Jutaan orang telah dilayani oleh ribuan BMT yang ada. Ratusan ribu usaha produktif dapat

<sup>7</sup> Kementerian PPN/Bappenas, “Indonesia ke Posisi Teratas Pasar Keuangan Syariah Global, Menteri Bambang Terima Penghargaan Global Islamic Finance Report 2019” dalam <https://www.bappenas.go.id/id/berita/indonesia-ke-posisi-teratas-pasar-keuangan-syariah-global-menteri-bambang-terima-penghargaan-global-islamic-finance-report-2019> (Minggu, 18 Desember 2022)

<sup>8</sup>Badan Pusat Statistik, “Statistik Lembaga Keuangan 2021” Dalam <https://www.bps.go.id/publication/2022/04/28/63e595834fadf8cd528bb6fe/statistik-lembaga-keuangan-2021.html> (Senin, 20 Desember 2022)

dibantu untuk tumbuh atau setidaknya dapat mempertahankan eksistensinya.

Salah satu lembaga keuangan syariah yaitu Koperasi BMT Maslahah masuk dalam Sambutan Dr. Purnomo Hadi, MM, Kepala Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur RAT Tahun Buku pada Jumat 31 Januari 2020 Di Hotel Horison Pasuruan disebutkan bahwa koperasi BMT Maslahah Jumlah angota (baik anggota terdaftar, anggota penabung, angota pembiayaan) mengalami kenaikan sebanyak 23.250 orang (6,98%) dari 333.244 orang di tahun 2018 menjadi 356.494 orang di tahun 2019. Modal Sendiri mengalami kenaikan sebesar 8,74% (7,96 Milyar), dari 91,09 Milyar di tahun 2018 menjadi 99,05 Milyar di tahun 2019. Total Aset mengalami kenaikan sebesar 10,50% (65,55 Milyar) dari 624,40 Milyar di tahun 2018 menjadi 689,95 Milyar di tahun 2019. SHU mengalami peningkatan sebesar 5,99% (152,74 Juta) dari 2,55 Milyar di tahun 2018 menjadi 2,70 Milyar di tahun 2019<sup>9</sup>. Melihat kinerja koperasi BMT Maslahah untuk tahun buku pada tahun 2019 tersebut secara umum sangat baik hal itu membuktikan bahwa BMT Maslahah merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang besar dan menjadi primadona bagi masyarakat. Tentu tidaklah mudah bagi BMT untuk meraih kesuksesan itu pastinya membutuhkan usaha keras, di era globalisasi ini persaingan di dunia

---

<sup>9</sup> BMT Maslahah, “Berita Kontribusi BMT Maslahah terhadap pertumbuhan ekonomi”, dalam <https://bmtmaslahah.co.id/berita/show/40> (Senin, 12 Juni 2023)

bisnis semakin ketat. Menurut kotler seorang pelanggan zaman sekarang sangat dijaga dalam hal loyalitasnya karena banyak faktor yang mempengaruhinya contohnya seperti mereka lebih cerdas, lebih sadar akan harga, lebih banyak menuntut, kurang memafkan, dan didekati oleh banyak pesaing<sup>10</sup>.

Loyalitas pelanggan kini menjadi salah satu poin kunci yang menjadi perhatian besar dalam mengembangkan talenta bisnis baik di departemen makro maupun mikro. Loyalitas pelanggan merupakan bentuk komitmen pelanggan dalam berhubungan dengan perusahaan melalui penggunaan ulang jasa-jasa yang diberikan dan bersedia dengan sukarela mereferensikan kepada orang lain untuk bersedia menggunakan jasa tersebut.

Reputasi Perusahaan sangat penting bagi perusahaan karena reputasi yang terbentuk di masyarakat akan memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam hal penjualan produk dan jasa mereka. Reputasi yang baik akan berdampak positif terhadap perusahaan begitu pula sebaliknya, reputasi yang buruk juga akan berdampak negatif terhadap perusahaan<sup>11</sup>. Untuk itu, perusahaan harus bisa menciptakan reputasi yang baik bagi perusahaannya.

---

<sup>10</sup> Skripsi Rosalina Achmad, “Pengaruh brand image dan service quality terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan pelanggan dan kepuasan Pelanggan(Studi koperasi BMT Maslahah KC Gondang Wetan Pasuruan)” (Skripsi--Fakultas Ekonomi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang,2020), hal 8.

<sup>11</sup> Skripsi Fitry Fembuani, “Pengaruh Reputasi Perusahaan, Komitmen, Dan *Shariah Compliance* Terhadap Loyalitas Dengan Reputasi perusahaan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus pada BPRS BINA FINANSIA Semarang)” (Skripsi—Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Salatiga, 2022), hal 27.

Menurut Zeithaml Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima<sup>12</sup>. Kemudian Zeithaml mengemukakan kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi atau yang biasa disebut *SERVQUAL*, yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*<sup>13</sup>. Kelima dimensi tersebut bersikap umum apabila diterapkan di perusahaan yang memiliki karakteristik syariah perlu adanya penyesuaian, Untuk menutupi kelemahan yang ada Othman dan Owen menambahkan unsur *Compliance* dalam dimensi kualitas pelayanan, tambahan dimensi *Compliance* pada *SERVQUAL* lebih dikenal dengan *CARTER* dalam pemberian pelayanan setiap aktifitas harus didasari oleh kepatuhan terhadap syariah yang penuh dengan nilai-nilai moral dan etika<sup>14</sup>. Kegiatan layanan harus didasarkan pada kepatuhan Syariah dengan nilai-nilai moral dan etika, pemberikan layanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan pelanggan setia.

Berdasarkan observasi pendahuluan dalam menjalankan bisnisnya BMT Maslahah selalu mengedepankan nilai-nilai islam misalnya ketika nasabah mengajukan permohonan pembiayaan,

<sup>12</sup> Yuli Andesra, “ Peran Kualitas Pelayanan Dalam Membangun Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Simpang Empat ”, Jurnal STIE Pasaman (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi), Vol 4. Nomor.2 (2016), hal 140. Doi: 10.31846

<sup>13</sup> Rizky Pratama Putra dan Sri Herianingrum, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya ”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol 1. Nomor.9 (2014), hal Doi: 623. 10.20473

<sup>14</sup> Othman and Owen, “Adopting and measuring customer service quality (SQ) in Islamic Bank : A Case Study in Kuwait Finance House. “ (International Journal Of Islamic Financial Service, Vol. 3, No.4 (2001), hal 33.

maka dilakukan akad disertai tausiyah singkat dan doa dengan tujuan apa yang akan direncanakan oleh nasabah dapat berjalan lancar. Mekanisme seperti inilah yang jarang dijumpai di tempat lain yang hanya mendasarkan pada tanda tangan akad semata. Gaya dalam berpakaian para pegawainya juga terkesan sangat unik yang mencerminkan atribut pondok yaitu memakai sarung dan kopiah hal ini dilakukan untuk menjaga nama baik pondok Sidogiri dan aktivitas bisnis yang dilakukan di BMT Maslahah juga merupakan bentuk pengabdian kepada pondok<sup>15</sup>.

Kepopuleran yang diraih oleh Koperasi BMT Maslahah tentunya diimbangi oleh banyaknya nasabah yang didapatkan. Hal itu dapat dilihat di Koperasi BMT Maslahah Capem Mojosari yang terletak di Jl. Gajah Mada No.15, Rw.III, Seduri, Kec Mojosari, Kabupaten Mojokerto yang selalu mengalami jumlah peningkatan nasabah di setiap tahunnya, dapat dilihat melalui tabel di bawah ini :

---

<sup>15</sup> Mokh. Syaiful Bakhri, “ Terkesan Dengan Keunikan BMT-Maslahah”, dalam <https://bmtmaslahah.co.id/berita/show/29> (Jumat, 16 Desember 2022)

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah**  
**Koperasi BMT Maslahah Capem Mojosari**

Tahun	Jumlah Nasabah
2018	919
2019	1.080
2020	1.150
2021	1.245
2022	1.332
<b>Jumlah</b>	<b>5.726</b>

*Sumber : Wawancara Pimpinan BMT Maslahah (2023)*

Meskipun hanya kantor kecil yang berada di salah satu kecamatan di Kabupaten Mojokerto, perkembangan jumlah nasabah disetiap tahunnya selalu mengalami peningkatan. Tuntunan dalam pemberian kualitas pelayanan yang excellent dan profesional pada saat melayani, tentunya akan menjadi ukuran penilaian bagi nasabah dalam menentukan penempatan dananya di lembaga keuangan syariah. Kualitas pelayanan yang baik dan rasa puas pada nasabah akan menimbulkan sikap loyalitas nasabah. Dari uraian latar belakang di atas tujuan penelitian ini untuk mengetahui “Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi BMT Maslahah Capem Mojosari”

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka masalah pokok yang akan penulis kaji dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh reputasi perusahaan secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada koperasi BMT Maslahah capem mojosari ?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan syariah secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada koperasi BMT Maslahah capem mojosari ?
3. Apakah terdapat pengaruh reputasi perusahaan dan kualitas pelayanan syariah secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada koperasi BMT Maslahah capem mojosari ?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh reputasi perusahaan secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada koperasi BMT Maslahah capem mojosari

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan syariah secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada koperasi BMT Maslahah capem mojosari
3. Untuk mengetahui pengaruh reputasi perusahaan dan kualitas pelayanan syariah secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada koperasi BMT Maslahah capem mojosari

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

Hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat memberi manfaat serta berguna dalam dua aspek sebagai berikut :

1. Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan dan kajian mengenai faktor yang mempengaruhi reputasi perusahaan dan kualitas pelayanan syariah mempengaruhi loyalitas nasabah pada koperasi BMT Maslahah capem mojosari
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pandangan dan sumber referensi untuk memperkaya ilmu pengetahuan sehingga dapat menambah referensi bagi studi penelitian selanjutnya.

## 2. Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Koperasi BMT Maslahah capem mojosari dalam meningkatkan reputasi perusahaan dan kualitas pelayan syariah demi tercapainya tujuan.

