

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah merupakan hubungan vertikal Allah SWT dengan manusia sebagai hambanya sedangkan mu'amalah merupakan hubungan horizontal antar manusia termasuk didalamnya hubungan sosial ekonomi seperti jual beli, sewa- menyewa, perdagangan pinjam- meminjam dan sebagainya.

Hubungan muammalah sesuai dengan syariat Islam telah diatur dalam firman Allah SWT :

يَأْيَهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا أَكَلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَطْلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تَجْرَةً عَنِ رِاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ بِكُمْ

رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Terjemahannya: “Janganlah kalian saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang timbul dari kerelaan di antara kalian...” (QS. An-Nisaa’: 29)¹

Manusia dalam kehidupannya diwajibkan untuk berusaha agar mendapatkan rezeki guna memenuhi kebutuhan dengan tidak melanggar garis-garis syariah yang telah ditentukan Allah SWT sehingga dalam pengembangan

¹ Departmen Agama, *AlQuran dan Terjemahnya*, Surabaya: CV. Pustaka Agung Harapan, 2006 h. 107

perekonomian baik investasi maupun perdagangan, umat Islam tidak diizinkan untuk memakan riba.

Investasi dalam Bank Islam diartikan sebagai suatu pihak yang berkelebihan dana untuk menyalurkan hartanya kedalam kegiatan yang bersifat produktif dan memberikan kesempatan kerja baru serta memperlancar arus barang maupun jasa.

Sejak diberlakukannya Undang- Undang No. 21 tahun 2008, landasan hukum bank syariah di Indonesia sudah cukup baik, baik dari segi kelembagaannya maupun landasan operasionalnya. Seiring dengan hal tersebut, muncullah lembaga-lembaga perekonomian non perbankan lainnya seperti lembaga *Baitul Maal Wattamwil* .

Baitul Maal Wattamwil adalah lembaga keuangan mikro Islam yang berorientasi sosial dan komersial, dari segi sosial BMT menghimpun dan mendistribusikan dana zakat , infaq dan shadaqoh, serta dari segi komersial BMT mendistribusikan kembali kepada anggota dengan imbalan bagi hasil. Hal tersebut mengindikasikan bahwa dengan berdirinya BMT akan memberikan kemudahan pelayanan jasa keuangan terutama bagi pengusaha atau pedagang golongan ekonomi lemah.

Seiring dengan banyaknya BMT yang berdiri di Indonesia, perkembangan BMT tersebut juga terlihat di Kota Kendari, salah satunya adalah BMT Amanah. BMT Amanah merupakan lembaga keuangan mikro syariah non bank yang bertujuan membantu pemberdayaan ekonomi ummat melalui kegiatan simpanan dan pembiayaan.

BMT Amanah hadir dikota Kendari karena melihat pangsa pasar yang besar, sebab mayoritas penduduk di kota Kendari adalah mayoritas muslim yang tentunya akan membawa pengaruh terhadap perkembangan BMT.

Perkembangan pelayanan dalam bisnis jasa nonperbankan dirasakan sangat pesat, ditunjang dengan kemajuan teknologi yang semakin memajukan kehidupan manusia. BMT harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang memberikan banyak kemudahan dan keuntungan, untuk menciptakan kepuasan nasabahnya. Persaingan yang semakin ketat, membuat BMT berusaha untuk memberikan pelayanan dengan menawarkan berbagai produk yang dapat memberikan kemudahan kepada nasabah.

Pelayanan yang baik sangat mempengaruhi banyaknya jumlah pelanggan dalam suatu perusahaan.² Pelayanan yang diberikan kepada nasabah harus baik, karena pelayanan yang baik akan membuat nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan, maka nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan atau dengan kata lain loyal dan kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah.

Meningkatnya jumlah nasabah akan memberikan dampak yang bagus untuk berkembangnya suatu perusahaan dan bila pelayanan yang dirasakan nasabah lebih kecil daripada yang diharapkan nasabah, maka para nasabah menjadi tidak tertarik pada penyedia produk. Apabila yang terjadi adalah sebaliknya maka ada kemungkinan nasabah akan menggunakan penyedia produk itu lagi.

² Antonius Atosokhi Gea Antonina Panca Yuni Wulandari, *Relasi dengan Dunia (Alam, Iptek dan Kerja)*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2005, h. 355

Kualitas bukan sekedar hasil, melainkan sebuah proses dari keterpanggilan hati.³ Kualitas memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalani hubungan yang erat dengan perusahaan sehingga memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan, agar nasabah merasa puas, komplain menjadi rendah, yang pada akhirnya akan menciptakan kesetiaan/loyal kepada perusahaan.

Kualitas pelayanan yang kurang baik akan membuat nasabah tidak puas. Pepatah lama mengatakan, *“The Proof Is In The Pudding”* yang berarti kualitas dari sesuatu dapat diketahui dan dibuktikan setelah digunakan.⁴ Nasabah akan mengeluh apabila merasa tidak puas, mereka mengeluh karena harapannya tidak terpenuhi.

Nasabah yang tidak puas dapat melakukan tindakan keluhan berupa beralih untuk menyalurkan dananya ketempat lain memberitahukan kepada teman mengenai keluhannya atau keluarga. Seseorang yang merasa tidak puas pada suatu produk rata-rata akan menceritakan kepada setiap orang yang berada didekatnya, sehingga orang yang diceritakan tersebut tidak mau menyimpan dananya, dan tentu saja hal itu berdampak buruk kepada nama perusahaan.

Perusahaan juga harus terus-menerus melakukan pembinaan terhadap para nasabah simpanan dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah guna mendukung perkembangan usaha suatu perusahaan.⁵ karena jika perusahaan memberikan servis yang melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan akan

³ Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, Jakarta: Gema Insani, 2002, h.18

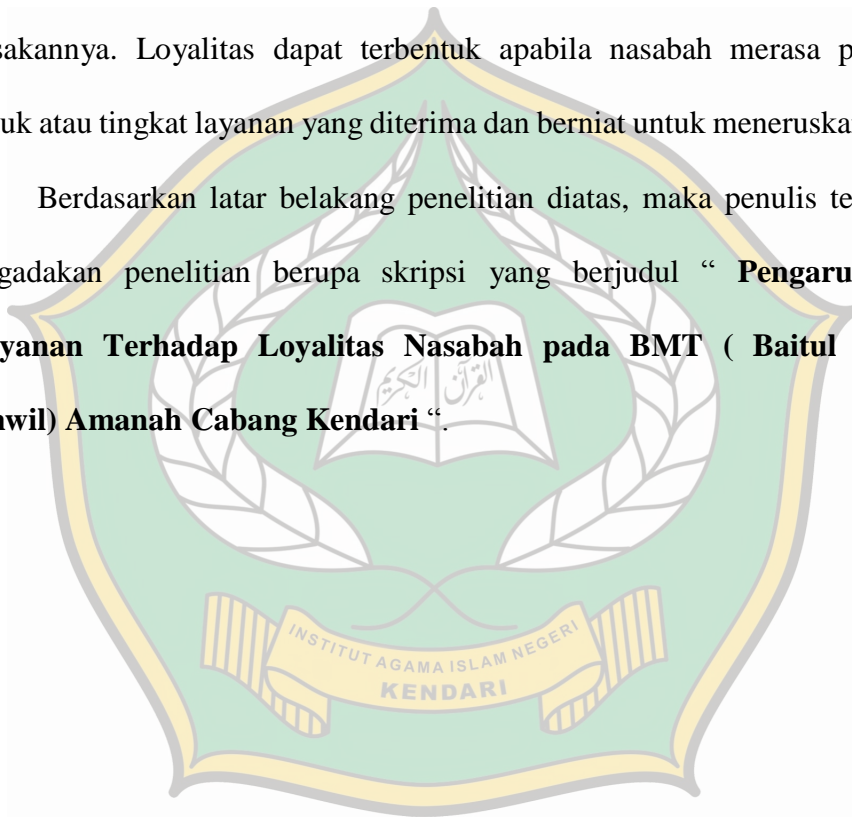
⁴ James R. Evans William M. Lindsay, *An Introduction to Six Sigma & Process Improvement*, Wilayah Grand Center Blok D-7 Jl. Wilayah 2 Jakarta: Salemba Empat, 2007, h.20

⁵ Soetanto Hadinoto, *Bank Strategi On Funding & Liability Management*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Gramedia, 2008, h.81

merasa puas. Pelanggan yang merasa puas pasti akan mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap suatu produk dibandingkan dengan nasabah yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Dan tentunya hal ini akan menciptakan konsumen yang loyal.

Konsumen yang loyal dihasilkan dari konsumen yang puas.⁶ Loyalitas nasabah merupakan bentuk kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang dirasakannya. Loyalitas dapat terbentuk apabila nasabah merasa puas dengan produk atau tingkat layanan yang diterima dan berniat untuk meneruskan hubungan.

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian berupa skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada BMT (Baitul Mal Wat-Tamwil) Amanah Cabang Kendari** “.



⁶ Prasetya M. Brata, *Provokasi Menyiasati Pikiran Meraih Keuntungan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008, h.209

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Baitul Maal Wat-Tamwil (BMT) Amanah Cabang Kendari ?
2. Bagaimana loyalitas nasabah pada Baitul Maal Wat-Tamwil (BMT) Amanah Cabang Kendari ?
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Baitul Maal Wat-Tamwil (BMT) Amanah Cabang Kendari ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Baitul Maal Wat-Tamil (BMT) Amanah Cabang Kendari ?

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis, merupakan tambahan pengetahuan yang sangat berharga, karena dapat membandingkan antara pengetahuan teoritis yang didapat dibangku kuliah dan buku *literature* dengan kenyataan sesungguhnya, khususnya tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.
2. Bagi Perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran mengenai strategi, kualitas pelayanan yang baik dimata nasabah.

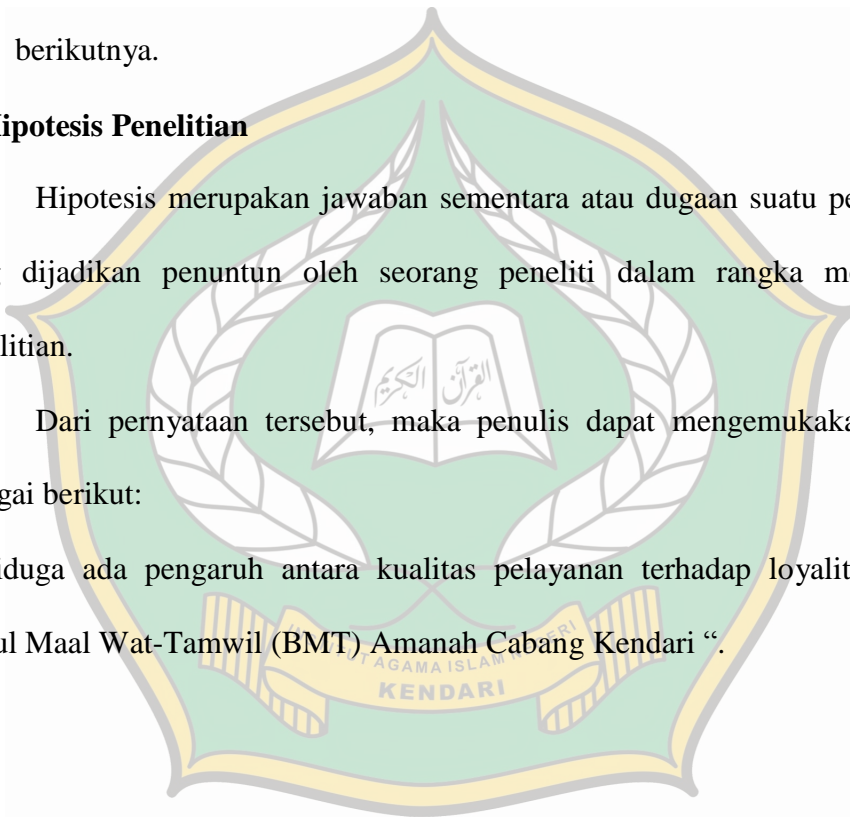
3. Bagi pihak lain, penulis berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, khususnya pada BMT Amanah, dan diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang dibutuhkan.
4. Bagi Akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbang kajian ilmu dan pengetahuan, dan dapat digunakan sebagai masukan untuk penelitian berikutnya.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara atau dugaan suatu permasalahan yang dijadikan penuntun oleh seorang peneliti dalam rangka melaksanakan penelitian.

Dari pernyataan tersebut, maka penulis dapat mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

“ Diduga ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Baitul Maal Wat-Tamwil (BMT) Amanah Cabang Kendari “.



BAB II

KAJIAN PUS TAKA

A. Penelitian Relevan

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini akan dicantumkan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh peneliti lain yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Adapun penelitian sebelumnya membahas tentang “ Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada BMT Waleri ” oleh Ifa Khairul Janah. Penelitian ini menelusuri atau meneliti tentang bagaimana Kualitas Pelayanan pada BMT Amanah Waleri dan bagaimana loyalitas nasabah BMT amanah waleri. Penelitian menyimpulkan bahwa dalam penelitian kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas BMT Amanah Waleri.¹

Penelitian yang dilakukan Edi Rusandi tahun 2004 yang membahas tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Karyawan Omedata (K20) di PT Omedata Electronics Bandung” penelitian menyimpulkan bahwa penilaian anggota terhadap kualitas pelayanan K20 untuk dimensi *tangible* kategorinya cukup, dimensi *reliability* kategorinya baik sekali, dimensi *responsiveness* kategorinya baik, dimensi *assurance* kategorinya baik sekali, dimensi *emphaty*

¹ Ifa Khairul Janah, *Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Amanah Waleri*, Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, 2012