

**PRAKTIK KEPATUHAN SYARIAH TERHADAP LOYALITAS
NASABAH STUDI PADA BMT DANA MULIA UTAMA
KECAMATAN SIMO KABUPATEN BOYOLALI**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (HES) Fakultas
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surakarta untuk Memenuhi
Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)**

Oleh:

Vinda Amiliya
NIM: I000170103

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2024**

NOTA DINAS PEMBIMBING

Surakarta, 20 Juli 2024

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Di Surakarta

Assalamualaikum wr.wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang berjudul :

**PRAKTIK KEPATUHAN SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH
STUDI PADA BMT DANA MULIA UTAMA KECAMATAN SIMO
KABUPATEN BOYOLALI**

Yang ditulis Oleh :

Nama : Vinda Amiliya

NIM : 1000170103

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Saya berpendapat bahwa Skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH).

Wassalamualaikum wr.wb.

Pembimbing



Yayuli, S.Ag., M.P.I

NIDN. 0612056404

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama	Vinda Amiliya
NIM	1000170103
Fakultas	Agama Islam
Program Studi	Hukum Ekonomi Syariah
Judul Proposal Skripsi	PRAKTIK KEPATUHAN SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH STUDI PADA BMT DANA MULIA UTAMA KECAMATAN SIMO KABUPATEN BOYOLALI

Menyetujui,

Surakarta, 20 Juli 2024

Pembimbing



Yayull, S.Ag., M.P.I

NIDN. 0612056404

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : Praktik Kepatuhan Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah
Studi Pada BMT Dana Mulia Utama Kecamatan Simo
Kabupaten Boyolali

Penyusun : Vinda Amiliya

NIM : 1000170103

Fakultas : Agama Islam

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (HES)

Tanggal Ujian : 1 Agustus 2024

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Hukum (S.H)

Surakarta, 1 Agustus 2024

Dekan



[Signature]
Dr. Syamsul Hidayat, M.Ag
NIDN. 0605096402

Penguji I

Penguji II

[Signature]
Yayuli, S.Ag., M.P.I
NIDN. 0612056404

[Signature]
Lukmanul Hakim, Lc., M.H.
NIDN. 0604059003

Penguji III

[Signature]
Drs. Harun, M.H
NIDN. 060508701

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vinda Amiliya

NIM : I000170103

Fakultas : Agama Islam

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (HES)

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karyasaya sendiri, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang telah dirujuk sumbernya.

Surakarta, 20 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,

Materai 10.000

VINDA AMILIYA

I000170103

MOTTO

"Pengetahuan adalah kunci kesuksesan yang tak ternilai"

Albert Einstein

"Jika Anda tidak bisa melakukannya dengan baik, lakukanlah dengan cinta."

Mother Teresa

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis diberi kemudahan dalam menyelesaikan tugas skripsi yang berjudul “Analisi Pengaruh Kepatuhan Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Studi Pada BMT Dana Mulia Utama Kecamatan Simo Kabupaten Boyolali”.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini telah melalui banyak sekali hambatan dan rintangan, namun berkat dukungan dan bantuan dari semua pihak, maka akhirnya penulisan ini dapat diselesaikan.

Sehingga penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan kesehatan, kemudahan dan rezeki, untuk penulis hingga bisa menyelesaikan studi dengan lancar.
2. Rasulullah semoga shalawat dan salam selalu tercurah kepada Beliau Nabi Muhammad SAW, keluarga serta sahabat
3. Ayah dan Ibu, tercinta yang selalu mendoakan, mendukung baik benwujud dukungan materiil atau non materiil.
4. Adik saya tercinta yang telah memberikan dukungan dan semangat serta doa-doa kepada saya.
5. Kepada seluruh dosen Prodi Hukum Ekonomi Syariah, yang telah membimbing, mendidik dan memotivasi saya, sehingga saya dapat mewujudkan cita-cita saya selama ini.
6. Kepada dosen pembimbing bapak Yayuli, S.Ag., M.P.I yang selalu sabar, membantu, mengarahkan, dan membimbing dari awal skripsi hingga terselesaikannya skripsi yang baik.
7. Almater tercinta Fakultas Agama Islam Universitas Muhamamdiyah Surakarta.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomer 158/1987 dan 0543b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

1. Kosonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa'	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	Kadang Ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye

ص	ṣād	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain		Koma terbalik keatas
غ	gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
		K	Ka
ل	lam	L	Em
م	mim	M	En'
ن	nun	N	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

2. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

3. Ta' marbūṭah

a. Bila dimatikan ditulis h

هبة	Ditulis	Hibah
جزية	Ditulis	Jizyah

(ketentuan ini tidak diberlakukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya). Bila diikuti dengan sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan “h”.

كرامة الأولياء	Ditulis	Kāramah al-auliyā'
----------------	---------	--------------------

b. Bila ta' marbūmah hidup atau dengan harakat fathah, kasrah, dan dammah ditulis “t”

زكاة الفطر	Ditulis	Zakātul fiṭri
------------	---------	---------------

4. Vokal Pendek

◌َ	Faṭḥah	Ditulis	A
◌ِ	Kasrah	Ditulis	I
◌ُ	Ḍammah	Ditulis	U

5. Vokal Panjang

fathah + alif → contoh: جاهلية	Ditulis	ā → jāhiliyah
fathah + alif → contoh: يسعى	Ditulis	ā → yas'ā

kasrah + ya' mati → كَرِيم	Ditulis	ī → karīm
ḍammah + wāwu mati → فَرُوض	Ditulis	ū → furūḍ

6. Vokal Rangkap

fathah + alif → contoh: جَاهِلِيَّة	Ditulis	ā → jāhiliyah
fathah + alif → contoh: يَسْعَى	Ditulis	ā → yas'ā
kasrah + ya' mati → كَرِيم	Ditulis	ī → karīm
ḍammah + wāwu mati → فَرُوض	Ditulis	ū → furūḍ

7. Huruf Sandang “ال”

Kata sandang “ال” ditransliterasikan dengan “al” diikuti dengan tanda penghubung “-“, baik ketika bertemu dengan qamariyyah maupun syamsiyyah; contoh:

القلم	Ditulis	al-qalamu
الشمس	Ditulis	al-syamsu

8. Huruf Kapital

Meskipun tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, tetapi dalam transliterasi huruf kapital digunakan untuk awal kalimat, nama diri, dan sebagainya seperti ketentuan EYD. Awal kata sandang pada nama diri tidak ditulis dengan huruf kapital; contoh:

وما محمد الا رسول	Ditulis	Wa mā Muḥammadun illā rasul
-------------------	---------	-----------------------------

ABSRTAK

PRAKTIK KEPATUHAN SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH STUDI PADA BMT DANA MULIA UTAMA KECAMATAN SIMO KABUPATEN BOYOLALI

Oleh: Vinda Amiliya

Baitul Maal Wat Tamwil adalah lembaga keuangan mikro syariah yang menjual berbagai barang dan jasa untuk memperbaiki layanan dan loyalitas nasabah, maka perlu adanya ketaatan atau kepatuhan BMT terhadap lembaga keuangan syariah (LKS). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana praktik kepatuhan syariah berdampak pada loyalitas nasabah atau pelanggan. Penelitian ini bersifat kualitatif, dengan menggunakan 2 cara untuk mengumpulkan data yaitu wawancara yang dilakukan dengan tanya jawab antara peneliti dengan narasumber. Dan selanjutnya yaitu dokumentasi yang dilakukan dengan menganalisis data-data baik berupa dokumen tertulis, gambar, atau karya-karya. Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa praktik kepatuhan terhadap lembaga keuangan syariah berpengaruh positif, sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah atau anggotanya.

Kata Kunci: Kepatuhan, Syariah, Loyalitas, Nasabah, BMT.

ABSTRACT

SHARIA COMPLIANCE PRACTICES TOWARDS CUSTOMER LOYALTY STUDY AT BMT DANA MULIA UTAMA SIMO DISTRICT, BOYOLALI REGENCY

By: Vinda Amiliya

Baitul Maal Wat Tamwil is a sharia microfinance institution that sells various goods and services to improve customer service and loyalty, so there is a need for BMT compliance with sharia financial institutions (LKS). The aim of this research is to find out how sharia compliance practices impact customer or customer loyalty. This research is qualitative in nature, using 2 methods to collect data, namely interviews conducted with questions and answers between the researcher and the resource person. And next is documentation which is carried out by analyzing data in the form of written documents, images or works. From the results of the research conducted, it can be concluded that compliance practices with sharia financial institutions have a positive effect, so that they can increase customer or member loyalty.

Keyword: compliance, sharia, loyalty, customers, BMT.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan puji syukur Kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan memberikan hidayah-Nya. Sholawat serta salam semoga tercurah selalu kepada Rasulullah SAW, keluarga, dan para sahabat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PRAKTIK KEPATUHAN SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH STUDI PADA BMT DANA MULIA UTAMA KECAMATAN SIMO KABUPATEN BOYOLALI.”**

Skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi dan memenuhi syarat guna mendapatkan gelar sarjana hukum dalam Program Studi Hukum Ekonomi Syariah di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surakarta. Meskipun penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan dan kesulitan atau masalah yang dihadapi. Namun berkat adanya bantuan dari berbagai pihak akhirnya hambatan atau masalah tersebut dapat diatasi. Karena itu penulis dengan kerendahan dan kesungguhan hati mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu dan Bapak tercinta, yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga. Terima kasih atas segala yang telah diberikan.
2. Kakak dan Adikku yang telah memberi semangat, dukungan dan motivasi untukku. Terima kasih untuk kalian atas dukungan yang diberikan untukku
3. Bapak Dr. Syamsul Hidayat, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Fauzul Hanif Noor Athief, Lc., M. Sc. Selaku Kepala Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Bapak Yayuli, S.Ag., M.P.I. selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Tata Usaha Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membantu serta memberikan arahan kepada penulis selama menuntut ilmu hingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi.
7. Kepada seluruh teman-teman ku yang selalu memberikan dukungan dan membantu diskusi dalam penulisan skripsi ini hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini, terimakasih atas bantuannya dan mohon maaf apabila saya tidak mencantumkan seluruh nama secara definitive, ini semata-mata dikarenakan keterbatasan penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan karya ilmiah yang jauh dari sempurna, penulis berharap, penulisan ini dapat menjadi proses pembelajaran dan pengembangan diri bagi penulis.

Surakarta, 20 Juli 2024

Penulis

VINDA AMILIYA

I000170103

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
ABSR TAK	xii
ABSTRACT	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	3
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	4
E. Sistematika	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Pengaruh Kepatuhan Syariah.....	6
2. Loyalitas Nasabah.....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	12
C. Kerangka Konseptual	16

1.	Kerangka Konseptual Penelitian.....	16
BAB III METODE PENELITIAN		17
A.	Jenis Penelitian	17
B.	Jenis dan Sumber Data	17
C.	Teknik Pengumpulan Data	18
D.	Analisis Data	19
BAB IV HASIL DAN ANALISIS		20
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	20
1.	Profil BMT Dana Mulia Utama	20
2.	Sejarah BMT Dana Mulia Utama	20
3.	Visi dan Misi BMT Dana Mulia Utama	21
B.	Hasil Penelitian	21
C.	Analisis Penelitian	25
BAB V PENUTUP		26
A.	Kesimpulan	26
B.	Saran.....	26
DAFTAR PUSTAKA		27
LAMPIRAN 1		29
LAMPIRAN 2		30
LAMPIRAN 3		31
LAMPIRAN 4		33
LAMPIRAN 5		34