

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan syariah (LKS) adalah lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, baik bank maupun non bank. Didirikan pada tahun 1991, LKS adalah bank muamalat pertama di Indonesia. Meskipun demikian, BMT adalah lembaga keuangan syariah non-bank yang berbadan hukum koperasi dan diatur oleh Peraturan Menteri Koperasi dan UKM Nomor 11 Tahun 2017. BMT adalah koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah (KSPPS) yang melakukan simpan, pinjam, dan pembiayaan sesuai dengan prinsip syariah, termasuk mengelola zakat, infak, dan sedekah. Baitul mal (rumah harta) dan Baitut tamwil (rumah bisnis) adalah dua fungsi dari BMT. Baitul Mal yaitu suatu organisasi sosial yang berusaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan mengelola zakat, infak, sedekah (ZIS) dan dana sosial lainnya. Sedangkan Baitut Tamwil menjalankan fungsi ekonomi dan bisnis dengan tujuan memperoleh keuntungan yang dikelola secara profesional sesuai dengan prinsip syariah.

Indonesia dianggap memiliki kekuatan dengan potensi keuangan syariah yang besar karena mayoritas penduduknya beragama Islam dan karena pertumbuhan lembaga keuangan syariah yang pesat secara internasional, Menurut Islamic Finance Development Report 2014. Dengan meningkatnya jumlah lembaga keuangan syariah di Indonesia, maka diperlukan penguatan prinsip-prinsip syariah sehingga dapat dipastikan bahwa perjalanan lembaga keuangan syariah akan tetap berada pada jalur yang tepat dan mengikuti peraturan syariah yang berlaku. Hal ini juga akan membantu menghilangkan gagasan masyarakat bahwa lembaga keuangan syariah hanyalah sebuah nama tetapi produk dan fungsinya sama dengan yang konvensional.

Prinsip syariah diperkuat dengan adanya sumber ajaran Islam, yaitu Al-quran, Sunnah, Ijma, dan Ijtihad Ulama, yang disusun dan dipelajari oleh ulama atau kelompok ulama dalam dewan syariah di tingkat nasional maupun

internasional, penting untuk menjaganya. Oleh karena itu untuk menjaga produk keuangan syariah agar bebas dari unsur yang dilarang. Maka pertumbuhan dan perkembangan LKS harus sesuai prinsip syariah. Karena prinsip syariah merupakan hal yang membedakan antara lembaga keuangan lainnya.

Semakin banyak lembaga keuangan syariah di Indonesia, persaingan semakin ketat. Di tengah persaingan yang cukup padat, produsen terus berupaya agar kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi, dengan cara menawarkan beberapa macam produk, menurut Hasan (2008). Karena konsumen mempunyai banyak pilihan dan tawar menawar yang terus meningkat, setiap bisnis wajib menjadikan pelanggannya puas sebagai prioritas utama. Menurut Tjiptono (2008), dari kepuasan pelanggan mendapatkan 2 keuntungan terhadap perusahaan yaitu kesetiaan atau kelayalitan pelanggan dan *word of mouth*. Disetiap lembaga yang fokus kepada pelanggannya harus membuat cara yang mudah dan pastinya nyaman bagi pelanggan untuk penyampaian saran, kritik, pendapat, dan keluhannya (Tjiptono, 2007).

Keluhan adalah kesempatan untuk membangun loyalitas dan memperkuat hubungan, menurut Timm (2005). Menurut Chanaars dalam Hasan (2008), jika pendekatan penanganan keluhan efektif, hal itu bisa menjadikan perubahan pelanggan dari yang tidak puas menjadi puas dengan produk perusahaan. Selain kepuasan pelanggan, perusahaan sangat membutuhkan kelayalitan pelanggan karena suatu perusahaan tidak bisa beroperasi dengan baik dan lancar tanpa mereka. Sunarto (2006) menyatakan bahwa terdapat indikator yang bisa digunakan dalam mengukur kelayalitan, seperti komitmen, pembelian ulang, kelanjutan hubungan, dan rekomendasi.

Sebagai lembaga keuangan yang menyelenggarakan kegiatan bisnis, BMT sering menghadapi masalah yang dapat mempengaruhi sektor usaha. Oleh karena itu, selain mematuhi prinsip syariah, BMT juga berperan di bidang jasa, dengan peran yang sangat penting untuk meningkatnya kualitas pelayanan juga meningkatkan kepuasan anggotanya.

Loyalitas menurut Karsono (2008) didefinisikan sebagai kesetiaan konsumen terhadap suatu barang dan jasa dengan tujuan untuk membeli dan

berlangganan kembali barang dan jasa tersebut. Pada dasarnya, penelitian tentang kepatuhan syariah terhadap kesetiaan pelanggan bukanlah yang pertama. Menurut Andini (2016), kehadiran syariah mempengaruhi loyalitas pelanggan. Junusi (2012) menemukan bahwa kredibilitas Bank Syariah berdampak pada kualitas manajemen perusahaan yang baik, termasuk kepatuhan syariah. Ini akan membuat pelanggan setia. Dengan asumsi ini, mematuhi peraturan keuangan syariah sangatlah penting.

Berdasarkan penjelasan di atas, permasalahan dalam tulisan ini adalah apakah BMT Dana Mulia Utama dalam menjalankan organisasinya sudah sesuai atau belum dengan prinsip syariah, dan bagaimana pengaruh kepatuhan syariah pada BMT Dana Mulia Utama terhadap loyalitas Nasabah atau Anggotanya. Dan Berdasarkan latar belakang, maka kajian terkait dengan instrumen pengawasan dan ketaatan syariah terhadap LKS penting untuk dilakukan. Oleh karena itu judul skripsi yang peneliti pilih yaitu “Praktik Kepatuhan Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Studi Kasus Pada BMT Dana Mulia Utama Kecamatan Simo Kabupaten Boyolali”.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh kepatuhan syariah terhadap loyalitas Nasabah?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Untuk mengetahui pengaruh kepatuhan syariah terhadap loyalitas Nasabah

2. Manfaat

a. Bagi BMT

Dapat dijadikan sebagai referensi untuk menentukan kebijakan dalam bentuk kepatuhan syariah terhadap loyalitas pelanggan.

b. Bagi Nasabah/Anggota

Diharapkan penelitian ini bisa menjadi pegangan dan pengetahuan bagi nasabah atau anggota.

c. Bagi Penulis

Manfaat penelitian ini bagi penulis yaitu sebagai bahan pembelajaran dan pengetahuan untuk kedepannya ketika bertransaksi.

D. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian dibuat supaya penelitian lebih sistematis dan hanya fokus terhadap masalah yang sedang diteliti, Selvia & Ernawati, (2019). Ruang lingkup penelitian ini meliputi kepatuhan syariah dan loyalitas nasabah. Penelitian diambil dengan menggunakan wawancara dari pihak BMT Dana Mulia Utama Kecamatan Simo Kabupaten Boyolali. Penulis akan meninjau pengaruh kepatuhan syariah di BMT Dana Mulia Utama. Peneliti akan meneliti loyalitas nasabah di BMT Dana Mulia Utama Kecamatan Simo Kabupaten Boyolali.

E. Sistematika

BAB I: PENDAHULUAN

Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan keuntungan penelitian, dan ruang lingkup penelitian akan dibahas dalam bab ini.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas hal-hal yang berkaitan dengan teori atau pemikiran yang berisi landasan teori yang dilakukan untuk memecahkan masalah penelitian ini. Penelitian terdahulu berguna untuk memuat pelacakan penelitian terdahulu baik berupa skripsi, tesis, maupun artikel yang sesuai dengan bidang yang sedang diteliti. Fungsi dari bagian ini adalah untuk membuktikan bahwa penelitian ini asli dan bukan jiplakan. Dan kerangka konseptual berguna untuk menjelaskan secara garis besar alur berjalannya penelitian ini.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini membahas metodologi penelitian yang digunakan, termasuk jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, dan analisis data. Gambaran yang terstruktur dan jelas ini menjadikan pembaca dapat menilai kelayakan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

BAB IV: HASIL DAN ANALISIS

Gambaran umum tentang subjek dan objek penelitian, hasil, dan diskusi dibahas di bagian ini. Bagian terakhir berfokus pada hasil dan analisis yang dilakukan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan utama penelitian ini.

BAB V: PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dari hasil-hasil penelitian, serta berisikan saran-saran dan implikasinya akan dibahas pada Bab ini.