

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Lembaga keuangan memiliki peranan yang sangat penting, hampir semua kegiatan ekonomi tak terhindar dari lembaga keuangan. Lembaga keuangan syariah merupakan badan usaha yang melakukan kegiatan dibidang keuangan dalam bentuk penghimpunan dan penyaluran dana, portofolio, saham maupun obligasi serta bentuk lainnya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Lembaga keuangan syariah didirikan dengan tujuan mempromosikan dan mengembangkan prinsip-prinsip syariah, lembaga keuangan syariah memiliki orientasi pencapaian kesejahteraan pelayanan kepada kepentingan publik dengan merealisasikan sasaran sosial ekonomi islam. Dewan Syariah Nasional (DSN) mendeskripsikan lembaga keuangan syariah sebagai lembaga keuangan yang mengeluarkan produk keuangan syariah dan yang mendapat izin operasional sebagai lembaga keuangan syariah.<sup>1</sup> Untuk kemajuan suatu lembaga keuangan

---

<sup>1</sup> Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), h. 67.

maka perlu mencermati permintaan nasabah untuk suatu produk atau jasa yang ditawarkan, salah satunya yaitu meningkatkan kualitas pelayanan, mengenai kualitas pelayanan dari tempat, karyawan, peralatan, serta komunikasi.

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) merupakan sebuah institusi keuangan mikro Syariah berbasis koperasi. Baitul Maal wat Tamwil (BMT) sendiri terdiri dari dua istilah, yaitu *Baitul maal dan Baitul tamwil*. Baitul maal terdiri dari kata *bait* yang berarti rumah sedangkan *maal* berasal dari kata *mall* yang artinya harta, jadi *batul maal* artinya rumah harta. Baitul maal lebih mengarah kepada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non-profit, seperti; zakat, infaq, dan sedekah serta mengoptimalkan pendistribusiannya sesuai dengan peraturan dan amanah. Sedangkan Baitul Tamwil terdiri dari kata *bait* yang berarti rumah dan *tamwil* yang artinya pengembangan harta kekayaan. Baitul tamwil bertugas untuk mengumpulkan dana-dana dalam bentuk simpanan, untuk kemudian disalurkan kepada pihak-pihak yang membutuhkan untuk digunakan sebagai modal, demi mendapatkan margin keuntungan atau laba. Maka, Baitul

Tamwil adalah lembaga yang mengembangkan keuangan mikro, berkaitan dengan pengumpulan dan penyaluran dana untuk dikembangkan melalui sebuah akad pembiayaan dan atau akad yang lainnya.<sup>2</sup>

Untuk menghadapi masalah yang mungkin akan terjadi maka BMT dituntut untuk membenahi kualitas pelayanan yang akan ditawarkan kepada anggota. Kualitas layanan dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan suatu pelayanan dan memberikan kepercayaan yang penuh serta dapat menarik anggota baru dan mempertahankan anggota lama untuk tetap menggunakan produk dan jasa BMT tersebut. Karena dengan terciptanya kualitas yang bagus serta ditunjang dengan kualitas yang baik maka BMT akan dapat diperhitungkan di level nasional sebagai lembaga keuangan yang mandiri dan dapat mengangkat perekonomian masyarakat. Memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu serta memenuhi tingkat kepentingan anggota terhadap pelayanan yang mereka terima

---

<sup>2</sup> Ari Raharjo dan Tety Elida, *Bank dan Lembaga Keuangan Non-Bank di Indonesia* (Jakarta: UI-Press, 2016), h. 63.

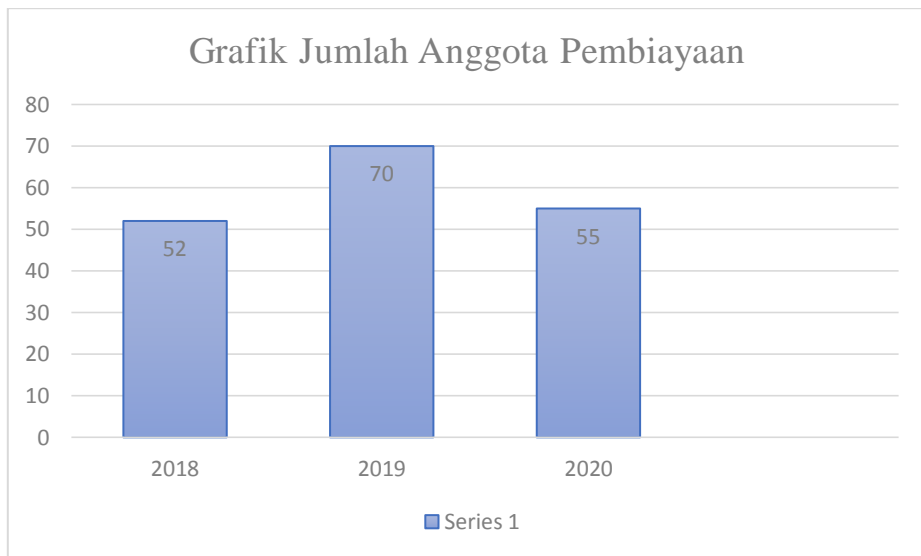
dapat dibentuk berdasarkan saran dan pengalaman yang mereka peroleh.

Di wilayah Kota Serang ada beberapa unit Baitul Maal wat Tamwil (BMT) yang berperan memberi modal bagi unit kegiatan mikro usaha dan menengah, salah satunya adalah BMT Arta Bina yang memiliki andil dalam perkembangan perekonomian masyarakat disekitar, BMT tersebut dengan program penyaluran dana atau pembiayaan yaitu pembiayaan mudharabah, musyarakah dan untuk penghimpunan dana yaitu tabungan mudharabah dan tabungan pelajar. Berdasarkan data tersebut peneliti melakukan pra survei sebagaimana telah diketahui bahwa BMT Arta Bina Kota Serang merupakan salah satu lembaga keuangan yang melayani pembiayaan dan simpanan. BMT Arta Bina Kota Serang menjadi objek penelitian, yang beralamat di Jl. Tb. Suwandi Pertigaan Gg. Perintis III No. 1 Lingkar Selatan Ciracas, Serang-Banten yang berdiri sejak tahun 2007. Berdasarkan pra survei di BMT Arta Bina Kota Serang terdapat jumlah nasabah pembiayaan tiga tahun terakhir yaitu tahun 2018-2020 mencapai 177 nasabah. Di BMT Arta Bina

Kota Serang dalam pelaksanaan pembiayaan tidak selamanya berjalan dengan lancar, hal ini dapat diketahui berdasarkan adanya keterlambatan pengembalian pinjaman oleh sebagian anggota pembiayaan.

Untuk menunjang keberhasilan suatu BMT maka harus adanya peran yang meningkatkan suatu produk atau jasa yang mempengaruhi agar BMT tetap terus mempertahankan eksistensinya kepada semua anggota yaitu dengan cara memperhatikan kualitas layanannya. Salah satu BMT yang kualitas layanannya sudah baik dan berkualitas dalam melayani anggota nasabahnya yaitu BMT Arta Bina karena kualitas layanan di BMT tersebut dapat memenuhi standar pelayanan yang sesuai di BMT. BMT Arta Bina berusaha melayani para nasabah dengan baik agar para nasabah puas terhadap layanan yang diberikan sehingga para nasabah tetap menjadi anggota dan tidak berpindah ke lembaga keuangan lainnya.

**Gambar 1.1**  
**Perkembangan Anggota Pembiayaan BMT Arta Bina**  
**Tahun 2018-2020**



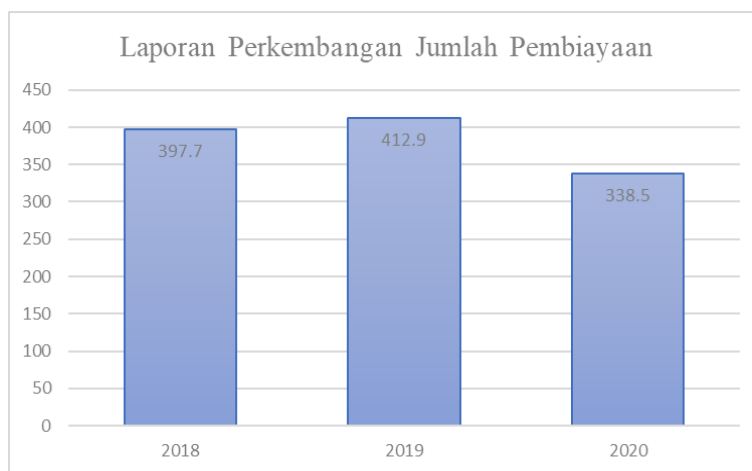
Sumber data: BMT Arta Bina Kota Serang

Berdasarkan gambar 1.1 diatas dapat dipahami bahwa pada tahun 2018 jumlah nasabah pembiayaan di BMT Arta Bina Kota Serang berjumlah 52 orang, ditahun 2019 mengalami peningkatan yaitu berjumlah 70 orang, kemudian nasabah pembiayaan BMT Arta Bina Kota Serang pada tahun 2020 mengalami penurunan berjumlah 55 orang. Sedangkan produk yang ditawarkan oleh BMT Arta Bina kepada nasabah adalah pembiayaan mudharabah dan musyarakah. Pembiayaan pada

BMT Arta Bina diberikan sebagai pembiayaan untuk nasabah yang memerlukan tambahan modal dalam mengembangkan usahanya.

Di lihat dari gambar di atas, tergambar bahwa sebelum tahun 2020 terjadi peningkatan nasabah pembiayaan yang menjadi UMKM Binaan. Terlihat, BMT Arta Bina memberi pelayanan yang maksimal guna mempertahankan loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah merupakan sebuah usaha nasabah untuk tetap setia dengan kesadaran, kesan kualitas, kepercayaan dan kebanggaan yang kuat terhadap suatu produk yang diikuti pembelian ulang. Loyalitas nasabah dapat tercermin dari kebiasaan nasabah dalam melakukan pembelian produk atau jasa secara konsisten. Nasabah yang sudah memiliki loyalitas terhadap suatu produk atau jasa lain selain produk atau jasa yang diminati. Berikut adalah laporan perkembangan pembiayaan nasabah BMT Arta Bina pada tahun 2018-2020.

**Gambar 1.2**  
**Perkembangan Jumlah Pembiayaan BMT Arta Bina**  
**Tahun 2018-2020**



Sumber Data: BMT Arta Bina Kota Serang

Berdasarkan pada gambar 1.2 diatas dapat dipahami bahwasannya perkembangan pembiayaan di BMT Arta Bina Kota Serang mengalami kenaikan dan penurunan, pada tahun 2018 berjumlah Rp. 397.700.000,00 pertahun, pada tahun 2019 mengalami kenaikan sekitar Rp. 412.900.000,00 pertahun dan pada tahun 2020 mengalami penurunan sekitar Rp. 338.500.000,00.

Dalam mengembangkan usahanya, para UMKM dihadapkan pada beberapa permasalahan. Selain faktor sumber daya manusia yang rendah, terbatasnya sarana dan prasarana,



teknologi, faktor utama yang menghambat perkembangan UMKM adalah kurangnya permodalan dan terbatasnya akses pembiayaan. Permodalan merupakan faktor utama yang diperlukan untuk mengembangkan suatu unit usaha. Kurangnya permodalan UMKM, oleh karena itu pada umumnya usaha kecil dan menengah merupakan usaha perorangan atau perusahaan yang sifatnya tertutup, yang mengandalkan modal dari si pemilik yang jumlahnya sangat terbatas, sedangkan modal pinjaman dari bank atau lembaga keuangan lainnya sulit diperoleh karena persyaratan secara administrative dan teknis yang diminta oleh bank tidak dapat dipenuhi. Tanpa modal kerja yang cukup perusahaan akan kehilangan kesempatan untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas produk yang dihasilkan.<sup>3</sup>

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembiayaan Terhadap Loyalitas Usaha Mikro Kecil Menengah Binaan Pada Lembaga Keuangan Syariah (Studi Kasus: BMT Arta Bina Kota Serang).”**

---

<sup>3</sup> Lilis Sulastri, *Manajemen Usaha Kecil Menengah*, (Bandung: LaGood's Publishing, 2016), h. 2-3.

## **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah dipergunakan untuk mengetahui dengan jelas permasalahan yang dikaji dalam suatu penelitian. Berdasarkan kegunaan dari identifikasi masalah dalam suatu penelitian tersebut, maka ditetapkan identifikasi masalah penelitian ini adalah:

1. Terlihat bahwa sebelum tahun 2020 terjadi peningkatan nasabah pembiayaan yang menjadi UMKM Binaan.
2. BMT Arta Bina memberi pelayanan yang maksimal guna mempertahankan loyalitas nasabah.
3. Dalam menunjang keberhasilan suatu BMT maka harus adanya peran yang meningkatkan suatu produk atau jasa yang mempengaruhi agar BMT tetap mempertahankan eksistensinya kepada semua anggota yaitu dengan cara memperhatikan kualitas layanannya.

## **C. Batasan Masalah**

Batasan masalah dilakukan agar penelitian lebih terarah, terfokus, dan tidak menyimpang dari sasaran pokok penelitian. Oleh karena itu, penulis akan membatasi penelitian ini pada:

1. Materi yang dibahas dalam penelitian ini mengenai kualitas pelayanan pembiayaan terhadap loyalitas UMKM binaan.
2. Penelitian ini dilakukan pada BMT Arta Bina Kota Serang.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dari pihak nasabah UMKM binaan.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka agar pembahasan dalam penelitian ini lebih terarah dan sistematis, peneliti merumuskan perumusan masalah dengan:  
Apakah Kualitas Pelayanan Pembiayaan Berpengaruh Terhadap Loyalitas UMKM Binaan Pada BMT Arta Bina?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan: Untuk Mengetahui Apakah Kualitas Pelayanan Pembiayaan Berpengaruh Terhadap Loyalitas UMKM Binaan Pada BMT Arta Bina.

#### **F. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan para pembaca, serta dapat

menambah rujukan untuk referensi pembaca yang ingin melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan pembiayaan terhadap loyalitas UMKM binaan pada lembaga keuangan Syariah.

## 2. Manfaat Praktisi

### a. Bagi Lembaga Keuangan Syariah

Hasil ini diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan pemahaman Lembaga Keuangan Syariah (LKS) tentang kualitas pelayanan pembiayaan, sehingga suatu Lembaga keuangan dapat mengoptimalkan dan mengembangkan pelayanannya kepada masyarakat khususnya untuk UMKM binaan, sehingga penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam upaya mendukung strategi perkembangannya di masa yang akan datang.

### b. Peneliti

Bagi peneliti sendiri, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana belajar untuk mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang ada pada BMT Arta Bina Kota Serang, sehingga dapat memperluas dan memperkaya

ilmu pengetahuan, khususnya menyangkut tentang kualitas pelayanan pembiayaan terhadap loyalitas UMKM binaan pada lembaga keuangan syariah.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini meliputi tentang landasan teori sebagai hasil dari studi pustaka. Teori yang didapat akan menjadi landasan pendukung mengenai masalah yang diteliti oleh penulis, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, hubungan antar variabel dan hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang metode analisis yang digunakan dalam penelitian dan data-data yang digunakan beserta sumber data.

#### **BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan objek yang digunakan dalam penelitian. Analisis data dan pembahasan dari hasil penelitian secara kuantitatif.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang diperoleh.