

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Semua organisasi, baik yang berbentuk badan usaha, badan yang bersifat publik ataupun lembaga-lembaga sosial kemasyarakatan tentu mempunyai suatu tujuan sendiri-sendiri yang merupakan motivasi dari pendiriannya. Manajemen di dalam suatu badan usaha, baik industri, niaga dan jasa, tidak terkecuali jasa perbankan, didorong oleh motif mendapatkan keuntungan (profit). Untuk mendapatkan keuntungan yang besar, manajemen haruslah diselenggarakan dengan efisien. Sikap ini harus dimiliki oleh setiap pengusaha dan manajer di manapun mereka berada, baik dalam organisasi bisnis, pelayanan publik, maupun organisasi sosial masyarakat. Perbedaannya hanyalah pada falsafah hidup yang dianut oleh masing-masing pendiri atau manajer badan usaha tersebut.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Yogyakarta : Ekonisia, 2004. hlm. 20.

BMT (*Baitul maal wattamwil*) merupakan organisasi bisnis yang juga berperan sosial. Sebagai lembaga bisnis, BMT lebih mengembangkan usahanya pada sektor keuangan, yakni simpan-pinjam. *Baitul Maal wat Tamwil* sebenarnya merupakan dua kelembagaan yang menjadi satu, yaitu lembaga *Baitul Maal* dan lembaga *Baitul Tamwil* yang masing-masing keduanya memiliki prinsip dan produk yang berbeda meskipun memiliki hubungan yang erat antara keduanya dalam menciptakan suatu kondisi perekonomian yang merata dan dinamis.<sup>2</sup>

Kehadiran BMT, sebagai pendatang baru dalam dunia pemberdayaan masyarakat melalui sistem simpan-pinjam syariah ini dimaksudkan untuk menjadi alternatif yang lebih inovatif dalam jasa keuangan.<sup>3</sup>

BMT memiliki dua fungsi utama yakni *funding* atau penghimpunan dana dan *financing* atau pembiayaan. Dalam upaya penghimpunan dana BMT harus dirancang sedemikian rupa sehingga dapat menarik minat masyarakat untuk menjadi anggota di BMT. Pada prinsipnya BMT merupakan lembaga amanah (*trust*).

---

<sup>2</sup> Jamal Lulail Yunus, *Manajemen Bank Syariah*, Malang: UIN Malang Press, 2009. hlm. 33.

<sup>3</sup> Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*, Yogyakarta : UII Press, 2004. hlm. 31.

BMT kini mengalami perubahan yang besar, dengan cara membuat peran bank sedikit tergeser karena kelebihan BMT sebagai penggerak keuangan mikro yang di minati masyarakat dan juga kebanyakan masyarakat yang bersifat *unbankable*. Kini BMT tak sulit ditemui karena BMT ada disetiap sudut kota besar maupun kecil, di tengah kegiatan masyarakat maupun di pasar-pasar. Sehingga BMT mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat luas. Kemudian sifat BMT yang sangat (merakyat) mampu menjangkau wilayah yang lebih luas, terutama masyarakat ekonomi menengah ke bawah.

Pada hakikatnya tujuan utama setiap lembaga keuangan adalah untuk menciptakan dan mempertahankan anggota, namun dalam praktek banyak lembaga keuangan yang jauh lebih mengutamakan anggota baru dari pada retensi anggota yang sudah ada. Untuk menumbuhkan loyalitas anggota merupakan suatu hal yang tidaklah mudah bagi perusahaan. Loyalitas timbul karena kepuasan anggota terhadap suatu produk maupun pelayanan yang diinginkan sesuai dengan apa yang diharapkan. Mencapai loyalitas anggota tidak bisa dengan instan, lembaga keuangan tersebut harus melakukan berbagai proses dan strategi tentunya.

Salah satunya di KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah) BMT El Amanah merupakan lembaga kepercayaan masyarakat Kendal, dimana terdapat produk simpanan yang disediakan seperti simpanan el amanah, simpanan sahara, simpanan qurban, simpanan barjangka, dan sebagainya. Di BMT tersebut mempunyai banyak anggota pastinya ada strategi yang harus dilakukan untuk bisa menjaga loyalitas anggota pada KSPPS BMT El Amanah. Ini dikarenakan ada BMT lain yang lokasinya berdekatan dengan BMT tersebut dan juga sama-sama membutuhkan anggota. Loyalitas itu sendiri merupakan perilaku anggota yang setia pada BMT. Ini juga sebagai bagian dari kinerja agar BMT tetap berjalan dan tidak bubar, banyak lembaga keuangan yang bubar berantakan dikarenakan pelayanan yang tidak baik dan tidak puas makanya anggota berpindah ke lembaga keuangan lain. Dalam hal ini anggota tersebut merasa dirugikan. Bentuk strategi yang bisa dilakukan agar anggota loyal haruslah anggota tersebut merasa puas dan nyaman akan produk yang dipakainya, seperti pada bagi hasil, pelayanan yang baik, dan lain-lain. Sebab BMT sekarang sudah semakin banyak dan bersaing secara ketat.

Strategi sudah menjadi perbincangan yang sangat umum, dan didefinisikan sedemikian rupa untuk satu kepentingan perusahaan ataupun organisasi guna mencapai tujuan. Kandungan yang termaktub di dalamnya adalah sekumpulan tindakan yang dirancang untuk menyesuaikan (*fitting*) antara kompetensi perusahaan dan tuntutan eksternal pada satu industri. Adapun keharusan menyusun strategi adalah untuk mencapai tujuan perusahaan, baik pada jangka menengah maupun jangka panjang.<sup>4</sup>

Setiap BMT mempunyai strategi yang berbeda-beda dalam memperlakukan anggotanya agar tetap loyal. Dalam hal ini penulis perlu mengetahui strategi yang digunakan KSPPS BMT El Amanah dalam menjaga anggotanya. Dalam sebuah strategi pastinya ada hal yang ingin dicapai dan itu kembali pada visi misi yang sudah direncanakan, dibuat, dan dilakukan KSPPS BMT El Amanah.

KSPPS BMT El Amanah mulai beroperasi tahun 2009 sampai sekarang dengan 1 pimpinan dan 6 karyawan dimana ada 4 karyawan yang di kantor pusat dan ada 2 karyawan di kantor kas. Dengan banyaknya produk

---

<sup>4</sup> Rachmat, *Manajemen Strategik*, Bandung : CV Pustaka Setia, 2014.

simpanan yang ada untuk bisa menarik calon anggota untuk menyimpan dananya dan lokasinya berdekatan dengan BMT lain itu tidak mempengaruhi tingkat perkembangan produk simpanan di KSPPS BMT El Amanah. Tercatat dari tahun ke tahun perkembangan produk simpanan meningkat kurang lebih 30% bisa dilihat mulai dari tahun 2014 ada 523 anggota, 2015 ada 968 anggota dan 2016 ada 1069 anggota. Itu menandakan masyarakat Kendal sudah mempercayai KSPPS BMT El Amanah sebagai lembaga kepercayaan masyarakat dan tidak kalah saing dengan BMT lain.<sup>5</sup>

Berdasarkan latar belakang tersebut, mendorong penulis untuk menyusun Tugas Akhir yang berjudul **“Strategi KSPPS BMT EL Amanah Kendal Dalam Menjaga Loyalitas Anggota Pada Produk Simpanan”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana strategi KSPPS BMT El Amanah Kendal dalam menjaga loyalitas anggota ?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan Bapak Kunaefi, (Manager KSPPS BMT El Amanah), Pada Hari Rabu 26 April 2017, Pada Jam 16.00 WIB.

## 1. Tujuan

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yaitu :

- a. Untuk mengetahui produk simpanan apa saja yang digunakan anggota.
- b. Untuk mengetahui strategi yang dilakukan KSPPS BMT El Amanah dalam menjaga loyalitas anggota pada produk simpanan.

## 2. Manfaat

### a. Bagi penulis

Memperluas wawasan dan pengetahuan tentang strategi KSPPS BMT El Amanah Kendal dalam menjaga loyalitas anggota pada produk simpanan.

### b. Bagi lembaga keuangan.

Dapat menjadikan bahan masukan yang bermanfaat sebagai upaya dalam mempertahankan dan meningkatkan strategi yang dilakukan pada produk simpanan sehingga menjadi lembaga kepercayaan masyarakat.

### c. Bagi civitas akademik

Menambah informasi dan pembelajaran khususnya mahasiswa yang menyangkut materi lembaga keuangan di perkuliahan tentang strategi produk simpanan dalam menjaga loyalitas anggota.

#### **D. Tinjauan Pustaka**

Untuk membantu menelaah lebih mendetail seperti yang sudah dipaparkan pada latar belakang, maka penulis mencoba melakukan kajian awal terhadap pustaka maupun karya-karya yang mempunyai rujukan penulisan penelitian diantaranya adalah :

- a. Tugas Akhir yang disusun oleh Herlin Adiputri mahasiswa jurusan D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang Tahun 2015 yang berjudul *Strategi Untuk Meningkatkan Produktivitas Di BMT Muamalat Limpung*. Dapat diperoleh kesimpulan bahwa masalah produktivitas sesungguhnya sangat luas dan merambah kesegala aspek manajemen. Secara garis besar, hal penting yang perlu dilakukan dan bagaimana mencapai produktivitas yang tinggi merupakan strategi dalam meningkatkan produktivitas. Langkah-langkah dengan maksimalisasi pemberdayaan sumber daya tenaga kerja atau karyawan dan meningkatkan nilai tambah BMT.
- b. Skripsi yang disusun oleh Muhammad Siddiq mahasiswa jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah UIN Walisongo Semarang Tahun 2016, yang berjudul



*Strategi Peningkatan Kepercayaan Anggota Terhadap Lembaga Keuangan Syariah (Studi Kasus Pada KJKS Nusa Indah Cepiring Kendal)*. Dapat diperoleh kesimpulan bahwa strategi dalam menumbuhkan kepercayaan nasabah selain karena memberikan bagi hasil sesuai dengan akad atau kesepakatan antara nasabah dan KJKS Nusa Indah Cepiring juga karena asas KJKS Nusa Indah yang Shiddiq, Amanah, Fatanah, dan Tabligh.

- c. Tugas Akhir yang disusun oleh Alin Endarti mahasiswa jurusan D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang Tahun 2015 yang berjudul *Upaya BMT BUS Untuk Meningkatkan Loyalitas Anggota*. Dapat diperoleh kesimpulan bahwa Pemahaman anggota/calon anggota terhadap lembaga keuangan non bank masih kurang, dan cenderung disamakan dngan koperasi umum. Antusiasme masyarakat terhadap adanya prinsip syariah juga kurang, konsistensi BMT BUS dalam memberikan pelayanan masih kurang, loyalitas anggota sangat bergantung pada komitmendan konsistensi BMT BUS dalam memberikan Pelayanan.
- d. Tugas Akhir yang disusun oleh Hikma Novianti mahasiswa jurusan D3 Perbankan Syariah Fakultas

Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang Tahun 2016 yang berjudul *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung di PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK Kantor Cabang Syariah Semarang*. Dapat diperoleh kesimpulan bahwa peran *customer service* dalam mempertahankan nasabah lama harus mengukur hubungan emosional antara pelanggan yang loyal dengan perusahaan, memelihara hubungan baik dengan pelanggan seperti ingat tanggal ultah, meningkatkan kenyamanan dan kecepatan pelayanan.

## **E. Metode Penelitian**

Langkah-langkah yang akan ditempuh penulis dalam mengumpulkan data, yaitu:

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada

suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>6</sup> Dalam penelitian ini penulis mengambil pokok bahasan strategi dan loyalitas di KSPPS BMT El Amanah Kendal sebagai studi kasus penelitian.

## 2. Metode Pengumpulan Data

### a. Wawancara

Wawancara (*interview*) adalah salah satu cara yang dipergunakan untuk mendapatkan informasi (data) dari responden dengan cara bertatap muka (*face to face*).<sup>7</sup> Dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang sistematis dengan bantuan suatu daftar pertanyaan. Pengumpulan data-data dengan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berdasarkan tujuan penelitian, dengan pimpinan dan karyawan di KSPPS BMT El Amanah.

### b. Dokumentasi

Metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip,

---

<sup>6</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2008. hlm.6

<sup>7</sup> Bagung Suyatmo & Sutinah, *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*, Jakarta : Kencana, 2005. hlm. 69.

buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya.<sup>8</sup>

Dengan metode ini penulis mendapatkan data yang mencatat diantaranya meliputi letak geografis, sejarah awal mula berdirinya, visi dan misi, tujuan, struktur organisasi, produk-produk KSPPS BMT El Amanah Kendal, serta strategi produk simpanan dari buku-buku teks, artikel, dan sumber cetak lainnya.

### 3. Sumber data

#### a. Data Primer

Data yang dapat diperoleh langsung dari subyek penelitian, dimana peneliti memperoleh informasi langsung dengan menggunakan instrumen yang telah ditetapkan. Data yang dikumpulkan peneliti dari para pimpinan dan karyawan KSPPS BMT El Amanah.

#### b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari atau berasal dari bahan kepustakaan. Data kepustakaan tidak hanya berupa teori-teori yang telah matang siap untuk dipakai tetapi dapat pula berupa hasil-hasil penelitian yang

---

<sup>8</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Renika Cipta, 2002, hlm. 206

masih memerlukan pengujian kebenarannya.<sup>9</sup> Data sekunder dalam penelitian ini adalah data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian yang bersifat publik. Data sekunder dalam penyusunan proposal ini adalah buku-buku, jurnal yang berkaitan dengan strategi dan loyalitas dari perpustakaan UIN Walisongo Semarang dan perpustakaan daerah.

#### 4. Analisis Data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan deskriptif analisis yaitu penelitian yang meneliti suatu kondisi, suatu pemikiran atau suatu peristiwa pada masa sekarang ini, yang bertujuan untuk membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan fenomena yang diselidiki.

### **F. SISTEMATIKA PENULISAN**

Pada penelitian ini terdapat lima bab yang terdiri dari beberapa sub bab yang dapat diuraikan kembali. Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

---

<sup>9</sup> P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: PT. Melton Putra, 1991, hlm. 88.

## BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan.

## BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini membahas mengenai kajian teori yang melandasi dan mendukung penelitian. Landasan teori di dalam bab ini akan menyajikan landasan teori yang menguraikan hal-hal yang bersangkutan dengan materi yang akan dibahas dalam penelitian, dengan sumber dan referensi dari berbagai literature.

## BAB III : GAMBARAN UMUM KSPPS BMT EL AMANAH KENDAL

Dalam bab ini membahas mengenai gambaran umum KSPPS BMT El Amanah Kendal, tujuan pendirian KSPPS BMT El Amanah Kendal , visi dan misi, struktur organisasi, Produk dan Jasa KSPPS BMT El Amanah Kendal, serta pembahasan riset penelitian.

#### BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berisi uraian pembahasan dan analisis yang deskriptif, strategi KSPPS BMT El Amanah Kendal dalam menjaga loyalitas anggota.

#### BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan, saran dan penutup.

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN