

## **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA BMT BISMA KOTA TANGERANG**

**Wahyu Hidayat**

STAI Asy-Syukriyyah

[wahyuhidayat23885@gmail.com](mailto:wahyuhidayat23885@gmail.com)

**Abstract:** Masyarakat semakin tertarik dengan perusahaan keuangan, khususnya lembaga keuangan mikro syariah (LKMS). Beberapa percaya bahwa organisasi keuangan yang didirikan berdasarkan prinsip syariah akan lebih aman dan nyaman karena mereka menggunakan kontrak berdasarkan hukum Islam. Dengan dasar itu, pemerintah akan terus berupaya meningkatkan proporsi pembiayaan syariah dalam perekonomian. Salah Satu keuangan Mikro adalah BMT (Baitul Maal Wa Tanwil). Dalam riset ini peneliti akan mendeskripsikan seberapa besar signifikan pengaruh dari kualitas Layanan BMT Terhadap Loyalitas anggota. Metode Penelitian ini adalah kuantitatif yang mana instrumen utama penelitian ini adalah angket. Adapun hasil penelitian menunjukkant hitung  $5,695 > t$  tabel  $1,984$  dan probabilitas  $0.000 < 0.05$ , bahwa Hipotesis Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota di BMT BISMA Kota Tangerang Cabang Cipondoh

**Keywords:** BMT, Kualitas Layanan, Loyalitas.

### **PENDAHULUAN**

Masyarakat semakin tertarik dengan perusahaan keuangan, khususnya lembaga keuangan mikro syariah (LKMS). Beberapa percaya bahwa organisasi keuangan yang didirikan berdasarkan prinsip syariah akan lebih aman dan nyaman karena mereka menggunakan kontrak berdasarkan hukum Islam. Dengan dasar itu, pemerintah akan terus berupaya meningkatkan proporsi pembiayaan syariah dalam perekonomian.

BMT BISMA berdiri sejak Juni 2011. Dengan dimotori oleh 20 orang dan para asatiz yang berada di Kota Tangerang. Berkumpul modal awal saat itu sekitar Rp. 125.000.000,- . BMT BISMA berdiri bertujuan untuk berkurangnya rentenir yang menjamur ditengah-tengah masyarakat<sup>1</sup>. Dengan semakin berkurangnya praktek rentenir dan Diyakini dengan menghubungkan kebutuhan permodalan dengan prinsip syariah akan mampu meningkatkan harkat dan martabat masyarakat. BMT (Baitul Maal wat Tamwil) terdiri dari dua istilah: baitul maal dan baitul tamwil. Fungsi utama Baitul Maal adalah menghimpun dana zakat, infaq, shodaqoh, hibah, dan uang wakaf dari masyarakat dan lembaga lain untuk disalurkan dalam bentuk bansos.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Gita. 2006. *Ekonomi Islam*. (Yogyakarta : Unit Penerbit Fakultas Ekonomi).h.49

Serangan Covid-19 pada awal Maret 2020 tentu dirasakan sebagai salah satu akibat pemutusan hubungan kerja yang mengakibatkan meningkatnya pengangguran, kesulitan memperoleh pekerjaan, dan bertambahnya jumlah penduduk miskin. Ini merupakan prediksi data yang menjadi fakta akibat pandemi covid-19 di Indonesia yang kemudian begitu banyak berpengaruh di berbagai sektor, salah satunya berdampak dan sangat terasa di sektor ekonomi.

Kualitas layanan adalah penyediaan layanan yang sangat baik atau luar biasa dibandingkan dengan harapan konsumen. Akibatnya, ada dua elemen yang mempengaruhi apakah kualitas layanan baik atau memadai. Namun, jika layanan yang diperoleh melebihi harapan klien, konsumen akan sangat senang, dan kualitas layanan yang dirasakan akan sangat tinggi atau sempurna; jika tidak, layanan akan dianggap buruk.<sup>2</sup>

Dalam Konteks ini Kualitas pelayanan dari BMT Bisma sangat baik hal ini berdasarkan bertambahnya layanan yang diberikan. Khususnya bagi yang terdampak oleh badai Covid 19. Upaya peningkatan Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh BMT BISMA Kota Tangerang Cabang Cipondoh secara konsisten. Dengan meningkatnya kualitas layanan yang ada di BMT Bisma penulis ingin melihat apakah juga ada pengaruh bagi konsumen dalam hal ini nasabah akan tetapi dalam halini penulis hanya melihat dari aspek loyalitas nasabah.

## **KAJIAN TEORI**

### **Kualitas Layanan**

Konsep kualitas pelayanan merupakan bagian penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan jika barang yang dibuat dapat bersaing di pasar untuk memenuhi persyaratan dan keinginan pelanggan.<sup>3</sup> Perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus mampu mengetahui seberapa jauh persepsi akan kualitas yang dimiliki oleh pelanggan, baik pelanggan eksternal maupun pelanggan internal mengembangkan pengukuran kualitas jasa dengan metode service quality (servqual).

Dalam serangkaian Penelitian parasuraman, dkk dalam Tjiptono telah menyederhanakan sepuluh dimensi menjadi lima dimensi pokok untuk mengukur model SERVQUAL yang didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang

---

<sup>2</sup> Rini Dwiyan Hadiwidjaja. 1990. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Maal Wat Tamwil. *Jurnal Ilmu Akutansi*, 10(1): 10

<sup>3</sup> Syarif. 2016. pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT.TOI. *Jurnal Ekonomi*. 2(1): 30

dirasakan oleh pelanggan dan disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya yaitu : Realibility (kehandalan), tangibles (bukti langsung), Responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati/perhaian individual).<sup>4</sup>

a. Realibility (kehandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.<sup>5</sup> Pelayanan yang baik memberikan kemampuan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti harus tepat waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi tinggi.<sup>6</sup> Dengan kehandalan dalam pelayanan bentuk apapun maka konsumen akan menunjukkan sikap gairah terhadap suatu produk yang kita tawarkan atau berikan

b. Tangibles (bukti langsung)

Daya tarik kantor sebenarnya sebagai perlengkapan perusahaan, dan bahan yang digunakan oleh perusahaan, sebagai perwakilan perusahaan. Kemampuan BMT BISMA Cabang Tangerang Kota Cipondoh untuk menawarkan jenis bantuan yang dijamin secara solid dan tepat, serta keberadaan kantor BMT BISMA Cabang Cipondoh Tangerang Kota Tangerang yang terlihat oleh individu yang hadir saat ini mungkin menjadi variabel utama untuk meningkatkan sifat administrasi dari BMT. Kegunaan dan kegunaannya dapat dirasakan untuk membantu pelayanan yang didapat oleh anggota yang sangat membutuhkan bantuan, sehingga mereka senang dengan bantuan yang terlihat, selanjutnya menunjukkan pelaksanaan kerja untuk pengaturan layanan yang diberikan.

Jelaslah bahwa di masa sekarang dan kemajuan sekarang, kita umumnya fokus pada sifat keadaan yang dapat memberikan penghargaan kepada individu yang dapat menawarkan jenis bantuan. Jadi ini sangat erat kaitannya dengan kantor yang sebenarnya, penampilan yang representatif, perlengkapan dan inovasi yang diberikan dalam menawarkan jenis bantuan. Kantor yang sebenarnya seperti ruang tunggu, AC, tempat parkir merupakan salah

---

<sup>4</sup> Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, Service. 2011. *Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Edisi III, ANDI.), h. 198

<sup>5</sup> Fandy Tjiptono.....198

<sup>6</sup> Doni Marlius, Febryandhie Ananda. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Minat Kuliah di AKBP Padang. *Jurnal Pundi*, 3(3): 195

satu segi dalam kualitas jasa. Untuk situasi ini, itu akan memberikan hadiah kepada pelanggan yang membutuhkan administrasi dari perusahaan.<sup>7</sup>

**METODE PENELITIAN**

Penelitian yang dilakukan penelitian yang bersifat langsung biasa disebut dengan penelitian lapangan (field research). Penelitian ini dilakukan dengan cara turun langsung ke lapangan dengan cara membagikan kuisioner untuk mndapatkan data-data relavan untuk mendukung penelitian. Jenis penelitian pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, penelitian ini menganalisis, dimana hal ini peneliti bermaksud mencari signifikan terhadap pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas anggota pada BMT BISMA Kota Tangerang Cabang Cipondoh.

**PEMBAHASAN**

**Pengaruh pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas anggota pada BMT BISMA Kota Tangerang Cabang Cipondoh.**

Analisis regresi ganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, jika dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Model analisis ini dipilih karena penelitian ini dirancang untuk meneliti variabel bebas yang berpengaruh terhadap variabel tidak bebas. Persamaan regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + e$$

Tabel 1

**Hasil Regresi Linear**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,185	1,607		0,115	0,115

<sup>7</sup> Doni Marlius, Febryandhie Ananda. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Minat Kuliah di AKBP Padang. *Jurnal Pundi*, 3(3): 194

Kualitas Pelayanan	0,221	0,039	0,520	5,695	5,695
--------------------	-------	-------	-------	-------	-------

Berdasarkan tabel.1 diatas, dapat dibuatkan model regresilinear berganda sebagai berikut ini:

$$\text{Loyalitas Nasabah} = a 0,185 + 0,221 X_1 + e$$

Y = Loyalitas Nasabah

A = Konstanta

X<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan

e = Penambahan Variabel Bebas

Nilai konstanta 0,185 berarti apabila ada kualitaas pelayanan, kepercayaan maka nilai loyalitas anggota sebesar 0,185. Variabel independen Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif dengan nilai 0,221 terhadap variabel dependen Loyalitas Anggota (Y).

Selanjutnya penulis melanjutkan analisis Uji T yakni untuk melihat seberapa signifikan pengaruh antar variabel adapun kami jabarkan sebagai berikut:

Tabel 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,185	1,607		0,115	0,909
Kualitas Pelayanan	0,221	0,039	0,520	5,695	0,000

Berdasarkan Tabel 2 diatas adalah Nilai hitung variabel X= 5,695 dan sig (probabilitas)= 0.000. dengannilai 0,221. Nilai tabel untuk n = 100, df = 100 – 2 = 98,

dengan  $\alpha = 5\%$  adalah 1,984. Maka nilai  $t$  hitung  $5,695 > t$  tabel 1,984 dan probabilitas  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menyimpulkan bahwa Hipotesis Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota di BMT BISMA Kota Tangerang Cabang Cipondoh

## **KESIMPULAN**

Pelayanan memang bukan merupakan segalanya dalam meningkatkan jumlah nasabah. Peningkatan jumlah nasabah ini bagaimana bisa mengikat para nasabah agar tetap percaya serta komitmen dengan kita yakni kaitannya dengan loyalitas konsumen. Dimana berdasarkan hasil penelitian penulis menunjukkan hasil yang signifikan serta berpengaruh positif antara Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota di BMT BISMA Kota Tangerang Cabang Cipondoh. Hal ini diharapkan menjadi acuan bagi BMT seluruh Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan masing-masing unit.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Yamin, H.M. 2007. *Profesionalisasi Guru & Implementasi KTSP*. Jakarta: GaungPersada Press.
- Doni Marlius, Febryandhie Ananda. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Minat Kuliah di AKBP Padang. *Jurnal Pundi*, 3(3): 194
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, Service. 2011. *Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Edisi III, ANDI.)
- Doni Marlius, Febryandhie Ananda. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Minat Kuliah di AKBP Padang. *Jurnal Pundi*, 3(3): 195
- Gita. 2006. *Ekonomi Islam*. Yogyakarta : Unit Penerbit Fakultas Ekonomi
- Rini Dwiyan Hadiwidjaja. 1990. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Maal Wat Tamwil. *Jurnal Ilmu Akutansi*, 10(1): 10
- Syarif. 2016. pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT.TOI. *Jurnal Ekonomi*. 2(1): 30