

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi suatu bangsa memerlukan pola pengaturan pengelolaan sumber-sumber ekonomi yang tersedia secara terarah dan terpadu serta dapat dimanfaatkan bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat dapat dikatakan sejahtera jika kondisi perekonomian bangsa tersebut baik. Pada 2016 perekonomian di Indonesia tumbuh membaik, dilihat pada kondisi keuangan dalam neraca pembayaran yang mengalami surplus. Salah satu faktor pemicu kondisi keuangan adalah lembaga – lembaga keuangan baik bank ataupun non bank. Hal tersebut dapat menjadi suatu jembatan untuk meningkatkan perekonomian Indonesia. Lembaga-lembaga keuangan bahu membahu mengelola dan menggerakkan semua potensi ekonomi agar berhasil guna secara optimal.

Kemajuan perekonomian bangsa mengakibatkan tingkat persaingan antar lembaga keuangan menjadi semakin tinggi, sehingga lembaga keuangan yang mampu memberikan kepuasan kepada nasabah akan memperoleh simpati, karena nasabah telah pandai memilah dan memilih produk mana yang memberikan keuntungan lebih, serta pelayanan yang memuaskan.¹

Lembaga keuangan merupakan bisnis kepercayaan dimana bank harus mampu memberikan jasa yang aman pada nasabahnya. Dalam dunia

¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), hal. 9

perbankan, khususnya di Indonesia semaraknya kegiatan perbankan baru dilakukan di era tahun 1980-an. Sebelumnya, dunia perbankan di Indonesia masih bersifat pasif, dalam arti hanya menunggu nasabah datang ke bank. Setelah didirikannya Bank Muamalat pada tahun 1992 Perbankan Syariah di Indonesia semakin diperkenalkan dan difahami keberadaannya. Masyarakat pun semakin merasakan manfaat perbankan ini, semakin kuat dukungan dari Pemerintah, dunia usaha maupun Perbankan Konvensional untuk memperluas jaringan Perbankan Syariah sehingga semakin berkembang. Perkembangan bank syariah dapat dilihat sejak munculnya atau berdirinya Bank Muamalat pada tahun 1992 sebagai pelopor bank-bank syariah di Indonesia. Kemudian disusul Bank Syariah Mandiri dan bank-bank syariah lainnya hingga sampai sekarang.²

Bank sebagai lembaga intermediasi, menerima simpanan dari nasabah dan meminjamkan kepada nasabah lain yang membutuhkan dana. Dalam lembaga syari'ah tidak terdapat sistem bunga karena prinsip operasionalnya menggunakan bagi hasil. Keberadaan Bank Syari'ah dalam sistem Perbankan di Indonesia sebenarnya telah dikembangkan sejak tahun 1992 sejalan dengan UU No.7 Tahun 1992 tentang perbankan. Namun demikian UU tersebut belum mampu memberikan landasan yang kuat terhadap perkembangan perbankan. Karena belum secara tegas mengatur mengenai pengembangan lembaga keuangan tersebut, melainkan hanya mengenai sistem bagi hasil. Oleh karena itu pada tahun 1998 dilakukan

²Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005)

amandemen Undang-undang tentang Perbankan Syariah No.10 tahun 1998 yang berisi tentang peningkatan peranan bank syariah untuk menampung aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Arah kebijakan regulasi ini dimaksudkan agar ada peningkatan peranan bank nasional sesuai fungsinya dalam menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat dengan prioritas koperasi, pengusaha kecil, dan menengah serta seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.³

Perkembangan ekonomi syariah mendapat tanggapan yang cukup baik. Maka dari itu, saat ini banyak bermunculan lembaga berbasis nama syariah. Adapun lembaga keuangan yang ada saat ini di Indonesia yang berlabel syariah meliputi Bank Syariah, Koperasi Syariah, Baitul Maal Wa Tanwil, Asuransi syariah, Pegadaian Syariah, dan lain sebagainya. Seiring dengan berkembangannya system syariah, pemerintah mengesahkan peraturan yang mengatur tentang syariah yaitu Undang-Undang no 21 Tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah.

Lembaga keuangan syariah yang saat ini mulai berkembang di kalangan masyarakat kecil menengah yaitu Baitul Mal wa Tamwil (BMT). Baitul Mal wa Tamwil (BMT) atau Balai Usaha Mandiri Terpadu, yakni sebuah lembaga ekonomi keuangan mikro syariah yang berintikan *Baitul Maal* (lembaga amil zakat/non profit) dan *Baitut Tamwil* (lembaga pembiayaan/profit dan fallah oriented).⁴ BMT beroperasi mengikuti

³Undang-undang No. 10 Tahun 1998 dalam <http://hukum.unsrat.ac.id/UU/UU/10/98.htm>, diakses 3 Juni 2017

⁴Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT), (Yogyakarta: UII Press, 2004)., hlm. 129.

ketentuan-ketentuan syariah Islam khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat, yang dalam prakteknya harus menjauhi hal yang mengandung unsur-unsur riba.

BMT adalah milik masyarakat, yakni didirikan oleh masyarakat sekitar BMT, dikelola oleh masyarakat disekitar BMT dan harus bermanfaat bagi masyarakat dimana BMT berada. BMT bersifat usaha bisnis mandiri yang ditumbuh kembangkan dengan swadaya dan dikelola secara profesional. Aspek Baitul Maal dikembangkan untuk kesejahteraan sosial para anggota, terutama dengan menggalakkan ZISWAF (zakat, infaq, shadaqah, dan wakaf) seiring dengan penguatan kelembagaan bisnis BMT.

BMT bergerak dalam bidang peningkatan ekonomi masyarakat kecil, melalui berbagai kegiatan menghimpun, simpanan atau tabungan dari nasabah yang biasa disebut anggota dan selanjutnya dikembangkan melalui pembiayaan atau penyertaan modal usaha bagi anggota yang lain yang membutuhkan modal usaha. BMT juga menjadi bagian dari Lembaga Amil Zakat yang melakukan kegiatan sosial yang mendorong, menggerakkan dan menghimpun dana masyarakat yang berasal dari Zakat, Infaq, dan Shodaqoh dari para anggota BMT baik dari karyawan BMT maupun nasabah BMT.

Sebagai lembaga keuangan yang resmi, BMT memiliki landasan hukum di Indonesia yang dalam badan hukum seperti koperasi. "BMT berasaskan Pancasila dan UUD 1945 serta berlandaskan prinsip syariah

Islam, keimanan, keterpaduan, kekeluargaan/koperasi, kebersamaan, kemandirian, dan profesionalisme.” Dengan demikian dengan adanya landasan hukum tersebut, BMT menjadi organisasi yang legal sebagai lembaga keuangan syariah yang harus menjalankan organisasi berpegang teguh pada prinsip-prinsip syariah. Lembaga keuangan syariah di kota Tulungagung menunjukkan perkembangan yang pesat, hal ini di buktikan dengan adanya lembaga keuangan yang membuka kantor baru, cabang, maupun cabang pembantu di Tulungagung. Salah satunya adalah lembaga keuangan BMT.

Keberadaan lembaga keuangan bank memiliki sistem dan prosedur yang baku sehingga sangat sulit di jangkau oleh masyarakat lapisan bawah dan kelompok mikro. Dengan prosedur yang panjang dan rumit, pengusaha mikro tidak dapat mengakses sumber pendanaan dari bank. Apabila dilihat di wilayah Tulungagung yang masih mengedepankan usaha mikro atau UMK, maka sangat berpotensi berdirinya lembaga keuangan yang membantu masyarakat menengah mendapatkan modal usaha.

Di Tulungagung seluruh BMT di bawah naungan PINBUK, kurang lebih ada tiga belas BMT, salah satunya adalah BMT Istiqomah. BMT Istiqomah memiliki kantor pusat di Jl. Dahlia No.08 Karangrejo dan memiliki kantor cabang di Jl. Mayor Sujadi Timur Plosokandang. Aset yang dimiliki BMT Istiqomah kurang lebih Rp 15.559.169.362.⁵

⁵ Rancangan anggaran tahunan BMT Istiqomah Tulungagung.

Banyaknya persaingan membuat Lembaga Keuangan khususnya BMT menawarkan keunggulan produknya masing-masing. Keunggulan produk ini di dapatkan dengan cara menemukan keseluruhan keinginan nasabah, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi nasabah. Produk yang ditawarkan BMT Istiqomah Tulungagung yaitu Bai' bi tsaman 'Ajil (BBA), Murobahah, dan Mudharabah. Diantara produk tersebut yang merupakan produk unggulan BMT istiqomah Tulungagung yaitu Murobahah.

Dilihat kondisi saat ini, BMT harus menerapkan sistem pelayanan yang berkualitas tinggi pada seluruh produk dan jasanya. Produk dan jasa yang ditawarkan pada hakekatnya ditujukan untuk pemuasan kebutuhan nasabah di dalam penggunaan keuangannya. Untuk memenuhi hal tersebut BMT harus secara kreatif menciptakan produk yang dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya. Kemudian untuk memenangkan dalam suatu persaingan tidak hanya tentang pemasaran produk yang di unggulkan tapi juga di perlukan strategi yang dapat memikat nasabah.

Bagi perusahaan dibidang jasa keuangan tidak terlepas dari pemberian pelayanan yang baik bagi nasabah. Pelayanan merupakan penilaian pertama bagi para nasabah. Maka dari itu upaya pengembangan kualitas pelayanan yang diberikan BMT, tidak cukup hanya berlandaskan Undang-undang saja, tetapi juga harus berorientasi pada masyarakat sebagai pengguna jasa. BMT dalam hal pelayanan produk atau jasa yang

ditawarkan perlu ditingkatkan karena hal ini mempengaruhi keputusan nasabah agar merasa nyaman dan mudah dalam melakukan transaksi.

Kenyataannya pelayanan yang baik pada akhirnya mampu memberikan kepuasan kepada nasabah, di samping akan mampu mempertahankan nasabah yang ada untuk terus mengkonsumsi atau membeli produk yang ditawarkan, serta akan mampu pula untuk menarik calon nasabah baru. Pelayanan yang optimal juga akan mampu meningkatkan image perusahaan sehingga citra perusahaan di mata nasabah terus meningkat.

Pelayanan pada BMT Istiqomah meliputi bagian *customer service* dan *teller*. *Customer service* yang berperan sangat penting, tugas utamanya memberikan pelayanan dan membina pelayanan. *Customer service* memberikan informasi mengenai produk- produk yang ada di BMT dan meyakinkan para nasabah agar minat dan mau menggunakan produk dari BMT.

Selain itu pelayanan juga di berikan oleh *teller*, *teller* lebih banyak berhubungan kepada nasabah dalam bidang penyetoran dan penarikan uang nasabah. walaupun peran teller tidak sama dengan CS, teller juga diuntut untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap para nasabah. diperlukan kejelian dan respon yang cepat dalam membantu nasabah untuk memberikan pelayanan.

Kemampuan untuk memberikan jasa dengan akurat dan mempunyai wawasan terhadap produk serta bertutur kata dengan

keramahan, kesopanan dalam memberikan pelayanan, kemampuan menanamkan kepercayaan nasabah juga merupakan salah satu kualitas pelayanan yang baik. Apabila sebuah lembaga mempunyai kualitas pelayanan yang baik juga akan mempengaruhi kepuasan dari para nasabah itu sendiri. Dengan adanya hal tersebut memungkinkan para nasabah mengajak nasabah lainnya untuk menjadi nasabah di BMT yang sama.

BMT Istiqomah berdiri pada tahun 2001, pada mulanya BMT Istiqomah masih berbadan hukum Lembaga Keuangan Mikro, namun tahun berikutnya tahun 2002 resmi menjadi BMT.⁶ Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengetahui tentang produk yang di unggulkan di BMT Istiqomah, serta ingin mengetahui seberapa jauh kualitas pelayanan mempengaruhi persepsi keputusan menjadi nasabah. dengan hal demikian maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Keunggulan Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pembiayaan Pada Bmt Istiqomah Tulungagung”.

B. Identifikasi Masalah

Penelitian ini mengkaji mengenai keunggulan produk pembiayaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung. Fokus penelitian ini hanya dilakukan untuk para nasabah pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung.

⁶ Profil BMT Istiqomah

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah keunggulan produk berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung?
3. Apakah keunggulan produk dan kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis sejauh mana pengaruh keunggulan produk terhadap keputusan menjadi nasabah pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung.
2. Untuk menganalisis sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung.
3. Untuk menganalisis pengaruh keunggulan produk dan kualitas pelayanan bersama-sama mempengaruhi keputusan menjadi nasabah pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung.

E. Batasan Penelitian

Pembatasan masalah ditujukan agar ruang lingkup penelitian dapat lebih jelas dan terarah. Oleh karena itu proposal ini hanya membahas tentang keunggulan produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung.

F. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

a. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian lanjutan dengan tema yang sama, tapi dengan model dan analisa yang lain, sehingga dapat dilakukan proses verifikasi demi kemajuan ilmu pengetahuan.

b. Bagi akademik

Penulis ingin menambahkan informasi kepada perguruan tinggi dan sebagai tambahan dalam perpustakaan di bidang perbankan syariah khususnya,

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi sebagai bahan masukan/sumbangan pikiran. Dan dari hasil penelitian ini dapat digunakan BMT sebagai dasar pengembangan produk pembiayaan di instansi tersebut.

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari penafsiran yang berbeda dan mewujudkan kesatuan pandangan dan kesamaan pemikiran, perlu kiranya di tegaskan istilah-istilah yang berhubungan dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

Secara konseptual yang dimaksud dengan “Pengaruh Keunggulan Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pembiayaan Pada BMT” adalah sebagai berikut:

- a. Keunggulan Produk adalah kekuatan barang atau jasa yang dibuat atau nilainya lebih utama daripada yang lain.⁷
- b. Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh.⁸
- c. Keputusan adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternative, membuat keputusan membeli dan perilaku setelah membeli yang dilalui konsumen.

2. Definisi Operasional

Penegasan operasional merupakan pelekatan arti pada suatu variable dengan cara menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variable. Variable penelitian ini terdiri dari dua

⁷ Suharto, Tata Iryanto, *Kamus Bahasa Indonesia Terbaru*, (Surabaya: Indah, 1996) hal. 269.

⁸ Rambat Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hal. 148

macam, yaitu variable terikat (Y) dan variable bebas (X). Definisi operasional dalam penelitian ini meliputi:

- a. Keunggulan produk yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan kemampuan sebuah produk yang memiliki suatu perbedaan yang lebih baik dari pada para pesaing. Serta produk yang di unggulkan dari BMT dapat mengetahui seberapa besar respon konsumen mengenai keputusannya menggunakan produk tersebut. Produk yang di unggulkan dari BMT yaitu BBA (*Bai' bi Tsaman 'Ajil*), *Mudhorabah*, *Murobahah Plus*, dan *Murobahah Murni*.
- b. Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan tingkat baik buruknya suatu program dalam perihal tata cara melayani nasabah pada BMT dan seberapa jauh kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka peroleh. Indikator dari kualitas pelayanan yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, empati, dan berwujud.
- c. Keputusan menjadi nasabah melihat dari pengambilan keputusan yang di ambil dari penilaian nasabah mengenai suatu produk yang ditawarkan dan kualitas pelayanan yang didapat oleh nasabah pembiayaan.

H. Sistematika Skripsi

Untuk memberikan gambaran isi skripsi maka sistematikanya adalah sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, terdiri dari: latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, penegasan istilah, dan sistematika skripsi.

Bab II Landasan teori, di dalamnya menjelaskan tentang berbagai teori, konsep dan anggapan dasar tentang teori keunggulan produk, kualitas pelayanan, dan keputusan nasabah. serta kajian penelitian terdahulu dan kerangka berfikir penelitian.

Bab III Metode penelitian, terdiri dari: pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian.

Bab IV Hasil penelitian, di dalamnya terdiri dari: hasil penelitian serta temuan penelitian.

Bab V Pembahasan hasil penelitian.

Bab VI Penutup, di dalamnya memuat kesimpulan dan saran.

Adapun bagian akhir, terdiri dari: daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup.