

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan syariah yang dibentuk sejak tiga dekade terakhir sebagai alternatif bagi Lembaga Keuangan Konvensional, terutama ditujukan untuk menawarkan kesempatan investasi, pembiayaan dan perniagaan yang sesuai dengan prinsip syariah.¹ Keuangan Islam dewasa ini menjadi perbincangan yang meluas dan terkenal baik di negara yang mayoritas muslim maupun non muslim bahkan di Barat. Istilah tersebut tentu mempunyai pengertian mendalam tentang muamalah Islam di bidang Ekonomi. Keuangan Islam mempunyai ciri khusus yang membedakan, yaitu terbebas dari segala unsur riba, unsur kedzaliman, unsur eksploitasi, dan seluruh unsur yang memusat pada ketidakadilan.²

Lembaga keuangan syariah (LKS) merupakan industri keuangan yang harus mampu menjalankan amanah secara profesional dan bankir dengan keterampilan layanan yang dapat memperkuat citra bisnis berbasis syariah yang menjadi diferensiasinya. Layanan yang dilakukan harus berlandaskan etika dan bertujuan ibadah (*worshi*) dengan niat untuk mendapatkan ridho Allah Swt.³ Dengan pelayanan yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju

¹ Tariqullah Khan dan Habib Ahmed, *Manajemen Risiko Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hal. 1

² Adhiwarman A Karim, *Ekonomi Islam, Suatu Kajian Kontemporer*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hal. 18

³ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Islam*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hal. 296-297

pertumbuhan suatu lembaga keuangan syariah. Pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap profit dan berkorelasi dengan hasil yang akan didapat sebuah lembaga keuangan syariah. Pelayanan yang diberikan harus mencerminkan sikap kerja seorang profesional yang mempunyai keahlian, kesungguhan hati, kompetensi emosional yang tinggi, kemampuan melakukan yang terbaik dengan cara yang terbaik, tidak melanggar etika dan peraturan, serta menjadikan bidang yang digeluti sebagai penghidupan.⁴

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk atau tidak sesuai dengan harapan. Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya diantaranya yaitu reliabilitas (kemampuan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), tangibles (bukti fisik), dan empathy (perhatian).⁵

Dalam sejarah perekonomian umat muslim, terdapat suatu instansi yang telah memperhatikan aspek kebajikan pada kehidupan masyarakat, yaitu *baitul maal wa tamwil* yang memberikan kontribusi yang sangat signifikan dalam menyeimbangkan perekonomian umat islam dengan

⁴*Ibid*, hal. 298

⁵ W. Eliyawati dan N. Sutjipta, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat, Jurnal Manajemen Agribisnis, Vol. 4, No. 1 Tahun 2016

memberikan dana subsidi kepada umat islam yang membutuhkan. *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) merupakan bagian dari bank syariah atau semacam Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang berbeda dengan lembaga keuangan perbankan dan lembaga keuangan formal lainnya. *Baitul Maal Wa Tamwil* lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dana yang non profit (*zakat, infaq, dan shadaqah*). Sedangkan *Baitut Tamwil Muhammadiyah* yaitu sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan syariah.⁶

Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) harus mampu memahami karakteristik dan kebutuhan pada pasar sasarannya. Sebab keberlangsungan hidup suatu perusahaan sangat tergantung pada perilaku konsumennya. Salah satu strategi yang digunakan untuk menunjang keberhasilan bisnis dalam sebuah lembaga keuangan yaitu berusaha memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah. Pelayanan nasabah sangat berpengaruh besar terhadap banyak tidaknya jumlah nasabah, serta besar volume pembelian nasabah tergantung kepada pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabahnya. Penilaian kualitas pelayanan sangatlah berbeda dengan penilaian terhadap kualitas produk, karena kualitas pelayanan sifatnya tidak nyata dan antara produksi serta konsumsi berjalan secara simultan.⁷

Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah merupakan lembaga keuangan yang menerapkan prinsip syariah. Koperasi ini berlokasi di

⁶ Heri Sudarsono, *BMT dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Penerbit Ekonisia, 2007), hal. 97

⁷ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), hal. 47

lingkungan padat penduduk dan berdiri pada tempat yang strategis berdekatan dengan pusat perdagangan, uaha-usaha industri kecil dan rumah tangga sehingga mempermudah untuk mengamati perkembangan ekonomi yang ada di masyarakat. *Baitut Tamwil Muhammadiyah* Surya Madinah menjalankan segala aktifitas operasionalnya di jalan Wachid Hasyim nomor 48 kabupaten Tulungagung, Telp. (0355) 326607. *Baitut Tamwil Muhammadiyah* Surya Madinah Tulungagung memiliki 1 kantor pusat, 3 kantor cabang, dan 4 kantor kas. Dalam operasionalnya *Baitut Tamwil Muhammadiyah* Surya Madinah memiliki 5 (lima) produk pembiayaan yaitu pembiayaan *mudharabah*, *murabahah*, *musyarakah*, *qardh* dan *ijarah*. sedangkan untuk produk penghimpunan dana ada tabungan *wadiah*, deposito berjangka dan berbagai produk lain seperti produk simpanan arisan dan simpanan haji.⁸

Sedangkan *Baitul Maal Wa Tamwil* Pahlawan berlokasi di Jl. R. Abdul Fattah (komplek roku pasar sore No. 33). Dalam operasionalnya *Baitul Maal Wa Tamwil* Pahlawan memiliki 3 (tiga) jenis produk pembiayaan yaitu pembiayaan *murabahah*, *ba'i bitsaman ajil*, dan *qardhul hasan*. *Baitul Maal Wa Tamwil* Pahlawan beroperasi sejak 10 November 1996, yang diresmikan oleh Bapak Bupati Tulungagung dengan disaksikan oleh seluruh unsur MUSPIDA dan para tokoh masyarakat di Tulungagung. Dengan demikian sejak 10 November 1996 *Baitut Maal Wa Tamwil* Pahlawan mulai bergerak membantu masyarakat kecil yang ada disekitarnya. Anggotanya terdiri dari penyimpan, dan para donator, berada

⁸ Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BTM Surya Madinah Tulungagung Tahun 2014

di seluruh pelosok Tulungagung. Sedangkan cabang-cabang dan pokusma berada di beberapa tempat yaitu Cabang Bandung di Ruko Stadion Bandung, Cabang Gondang di Komplek Ruko Stadion Gondang, Cabang Ngunut dan Pokusma di Notorejo.⁹

Adapun jumlah penyaluran dana yang telah dilakukan *Baitut Tamwil Muhammadiyah* Surya Madinah dan *Baitul Maal Wa Tamwil Pahlawan* dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1

Jurnal Anggota dan Penyaluran Pembiayaan di BTM Surya Madinah

NO	Jenis Pembiayaan	2014		2015		2016	
		∑ anggota	∑ dana	∑ anggota	∑ dana	∑ anggota	∑ dana
1.	Murabbahah	85	326	88	435	61	418
2.	Mudharabah	1.420	5.058	1.227	5.619	358	1.987
3.	Musyarakah	2.057	6.210	2.200	10.620	593	4.071
4.	Qardhul Hasan	42	43	34	44	37	81
5.	Ijarah	121	2.374	114	4.152	2.576	15.698
Total		3.725	14.011	3.663	20.870	3.625	22.255

⁹ Listya Surya Dewi, “Analisis Modal, Nilai dan Sikap Kewirausahaan terhadap Pendapatan Nasabah di BMT Pahlawan Pokusma Notorejo Tulungagung”, (Tulungagung, Jurnal Ekonomi Syariah, 2016)

Sumber: Laporan Keuangan *Baitut Tamwil Muhammadiyah* Surya Madinah tahun 2014-2016.¹⁰

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pembiayaan di *Baitut Tamwil Muhammadiyah* Surya Madinah produk pembiayaan yang lebih banyak diminati oleh masyarakat yaitu pada pembiayaan *musyarakah*. Selain itu terdapat juga pembiayaan *murabahah* yang mana dari tahun 2014-2016 mengalami peningkatan dan penurunan. Sedangkan, pada pembiayaan *murabahah* pada tahun 2014 total jumlah anggota pembiayaan *murabahah* sebesar 325.691.444, kemudian pada tahun 2015 mengalami kenaikan menjadi 434.686.293 dan pada tahun 2016 jumlah anggota pembiayaan *murabahah* mengalami penurunan lagi menjadi 418.270.148. Ini permasalahan dari perkembangan jumlah anggota pembiayaan *murabahah* disebabkan oleh kondisi ekonomi masyarakat dan perkembangan usaha yang dijalankan oleh masyarakat tersebut. Semakin banyak masyarakat yang membuka atau mengembangkan usaha maka kemungkinan besar jumlah anggota pembiayaan *murabahah* pada *Baitut Tamwil Muhammadiyah* Surya Madinah Tulungagung juga semakin meningkat.¹¹

¹⁰ Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BTM Surya Madinah Tulungagung Tahun 2014

¹¹ Wawancara dengan Subhan Subhi selaku manager, Tanggal 12 April 2018 di kantor BTM Surya Madinah

Tabel 1.2

Jurnal Anggota dan Penyaluran Pembiayaan di BMT Pahlawan

No	Jenis Pembiayaan	2014		2015		2016	
		Σ anggota	Σ dana	Σ anggota	Σ dana	Σ anggota	Σ dana
1.	BBA	774	11.579	582	10.102	620	10.812
2.	Murabahah	601	10.719	471	9.725	503	9.895
3.	Qardhul Hasan	60	169	52	827	53	835
Total		1.435	21.465	1.105	20.624	1.176	21.442

Sumber: Laporan Keuangan *Baitul Maal Wa Tamwil Pahlawan* tahun 2014-2016.¹²

Sedangkan pada *Baitul Maal Wa Tamwil Pahlawan* pembiayaan lebih dominan pada pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* (BBA). karena apabila dilihat dari kondisi masyarakatnya lebih banyak untuk mengembangkan usaha dan membutuhkan alat-alat atau perlengkapan yang digunakan untuk menjalankan usahanya. Selain itu, pada pembiayaan *murabahah* tidak jauh dengan pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* (BBA) hanya saja pembayarannya dibelakang sesuai jatuh tempo. Dari tabel diatas bisa dilihat bahwasannya banyaknya jumlah anggota pembiayaan *murabbahah* pada *Baitul Maal Wa Tamwil Pahlawan* dari tahun 2014 sebesar 10.719.000.000, tahun 2015 mengalami penurunan sebesar 9.725.000.000 dan tahun 2016 mengalami peningkatan sebesar 9.895.000.000. Faktor

¹² Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Pahlawan Tulungagung Tahun 2014

yang mendasarinya sama seperti pada *Baitut Tamwil Muhammadiyah* Surya Madinah yaitu tergantung kondisi perekonomian dan perkembangan usaha yang dijalankan oleh masyarakatnya. Jadi masyarakat juga mempunyai peran penting dalam pembiayaan pada suatu lembaga.¹³ Untuk menemukan kesesuaian praktek pembiayaan murabbahah yang sesuai dengan ekonomi Islam secara umum, maka perlu untuk membandingkan antara praktek yang telah dilaksanakan oleh *Baitut Tamwil Muhammadiyah* Surya Madinah dan *Baitul Maal Wa Tamwil* Pahlawan dengan fatwa DSN No. 4/DSN-MUI/IV/2000 tentang *Murabahah* dan teori-teori pendukung lainnya.

Adapun jumlah anggota kepengurusan *Baitut Tamwil Muhammadiyah* Surya Madinah dan *Baitul Maal Wa tamwil* Pahlawan pada tahun 2014-2016 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.3

Jumlah Anggota Kepengurusan

BTM Surya Madinah Tahun 2016

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Badan Pengawas Syariah	3 orang
2.	Badan Pengurus	3 orang
3.	Pengelola : a. Manager	a. 1 orang

¹³ Wawancara dengan Fatkhur Rohman Albanjari selaku Analisis Officer, Tanggal 13 April 2018 di kantor BMT Pahlawan

	b. Manager Cabang	b. 3 orang
	c. Kabag. Marketing	c. 1 orang
	d. SDM dan Umum	d. 1 orang
	e. Staf Marketing	e. 16 orang
	f. Teller	f. 14 orang
	g. Akunting/ CS	g. 4 orang

Sumber: Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BTM Surya Madinah Tulungagung Tahun 2016.

Tabel 1.4

Jumlah Anggota Kepengurusan

BMT Pahlawan Tahun 2016

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Dewan Pengawas Syariah	3
2.	Dewan Pengurus	5
3.	Pengelola :	
	a. Manager	a. 1 orang
	b. Manager Cabang	b. 4 orang
	c. Kabag. Marketing	c. 1 orang
	d. SDM dan Umum	d. 1 orang
	e. Staff Marketing	e. 3 orang
	f. Teller	f. 1 orang

	g. Akunting/ CS	g. 1 orang
--	-----------------	------------

Sumber: Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Pahlawan Tulungagung Tahun 2016.

Dari tabel 2.1 dan 2.2 menyatakan terkait jumlah anggota kepengurusan pada *Baitut Tamwil Muhammadiyah* Surya Madinah Tulungagung dan *Baitul Maal Wa Tamwil* Pahlawan Tulungagung tahun 2016. Tentu merupakan hal yang tidak mudah bagi Lembaga Keuangan untuk menyatukan persamaan persepsi dalam pekerjaan maupun menyatukan budaya organisasi. Sehingga akan sangat membantu proses kinerja keseluruhan anggota yang bekerja di suatu lembaga tersebut. Begitupun pada *Baitut Tamwil Muhammadiyah* Surya Madinah Tulungagung dan *Baitul Maal Wa Tamwil* Pahlawan Tulungagung, yang masing-masing mempunyai cabang di berbagai daerah Tulungagung dan ke dua lembaga tersebut sangat kompeten dalam menempatkan posisi jabatan pada semua anggotanya.

Berpijak pada fenomena diatas penulis ingin mengkaji dan meneliti secara lebih mendalam dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN MINAT ANGGOTA PEMBIAYAAN MURABAHAH DI BTM SURYA MADINAH TULUNGAGUNG DAN BMT PAHLAWAN TULUNGAGUNG”.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian berfungsi untuk memberi batas hal-hal yang akan diteliti dan berguna dalam memberikan arah selama proses penelitian, utamanya pada saat pengumpulan data yaitu membedakan antara data yang relevan dengan tujuan penelitian kita.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disajikan fokus penelitian yaitu sebagai berikut:

- a. Bagaimana praktik dan perkembangan pembiayaan *murabahah* pada BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung?
- b. Bagaimana peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan minat anggota pembiayaan *murabahah* di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung?
- c. Bagaimana perbandingan minat anggota pembiayaan *murabahah* di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis praktik dan perkembangan pembiayaan *murabahah* pada BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

- b. Untuk menganalisis peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan minat anggota pembiayaan *murabahah* di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.
- c. Untuk menganalisis perbandingan minat anggota pembiayaan *murabahah* di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

D. Pembatasan Masalah

Dengan adanya suatu permasalahan yang dijelaskan di latar belakang, maka untuk memberikan arahan yang jelas dalam penelitian ini penulis membatasi pada masalah-masalah berikut:

1. Praktik dan Perkembangan pembiayaan *murabahah* pada BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.
2. peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan minat anggota pembiayaan *murabahah* di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.
3. Perbandingan minat anggota pembiayaan *murabahah* di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Teoretis** : Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan kajian ilmu pengembangan dibidang ilmu pemasaran khususnya strategi pelayanan.

2. Praktis :

- a. Bagi Lembaga : Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan yang berkaitan dengan strategi pelayanan dalam menghadapi pesaing untuk menentukan kelayakan lembaga apakah lembaga mampu bersaing dengan lembaga lain dalam mencapai kepuasan nasabah.
- b. Bagi pihak akademis : Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen dalam melakukan strategi pelayanan dalam lembaga keuangan syariah.
- c. Bagi peneliti lanjutan : Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi peneliti selanjutnya serta pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.

F. Penegasan Istilah

Penegasan istilah disini diberikan untuk memberikan kejelasan terhadap permasalahan yang diteliti. Penegasan istilah sebagai bahan penafsiran terhadap judul penelitian.

1. Penegasan Konseptual

- a. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan

kualitas merupakan suatu kondisi dimana produk memenuhi kebutuhan orang yang menggunakannya. Oleh karena itu, kebutuhan orang bersifat dinamis, yaitu kondisi yang berhubungan dengan barang, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau nasabah.¹⁴ Sedangkan kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima.¹⁵

- b. Minat dalam kamus besar bahasa Indonesia diartikan sebagai sebuah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu gairah atau keinginan.¹⁶ Sedangkan menurut Syaiful Bahri minat merupakan kecenderungan yang menetap untuk memperhatikan dan mengenang aktivitas.¹⁷ Jadi, pada prinsipnya perilaku pembelian atau minat menabung nasabah seringkali diawali dan dipengaruhi oleh banyaknya rangsangan dari luar dirinya, baik berupa rangsangan pemasaran maupun dari lingkungannya.¹⁸
- c. Secara bahasa, kata *murabahah* berasal dari bahasa Arab dengan akar kata *ribh* yang artinya “keuntungan”. Menurut Lukman Hakim, *murabahah* merupakan akad jual beli atas barang tertentu, dimana harga jual tersebut disetujui pembeli.¹⁹ Sedangkan

¹⁴ Supranto J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2001), cet. 1, hal. 2

¹⁵ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2002), hal. 137

¹⁶ Muhibbin Syah, *Psikologi Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja, 2013), hal. 133

¹⁷ Syaiful Bahri Djamarah, *Psikologi Belajar*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011), hal. 166

¹⁸ Sukardi dan Anwari, *Manfaat Menabung dalam Tabanas dan Taska*, (Jakarta: Balai Aksara, 1984), hlm. 75.

¹⁹ Lukman Hakim, *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Erlangga, 2012), hal. 116-117

murabahah menurut Antonio yaitu jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Dalam jual beli *murabahah*, penjual harus memberi tahu harga produk yang dibeli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahannya.²⁰

2. Penegasan Operasional

Berdasarkan judul yang telah dipilih oleh peneliti, maka secara operasional peneliti menggunakan metode analisis kualitatif terkait dengan kualitas pelayanan sebagai upaya meningkatkan minat anggota pembiayaan *murabahah* di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memperoleh pembahasan sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Maka penulis akan mendeskripsikan sistematika penulisan menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Pada bagian ini berisi: halaman sampul (cover), halaman judul skripsi, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, halaman deklarasi, halaman abstrak, halaman kata pengantar, dan halaman daftar isi.

²⁰ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah; Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hal. 101

2. Bagian Utama (Inti)

Pada bagian ini terdiri dari 6 (enam) bab dengan rincian sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dijelaskan gambaran singkat apa yang akan dibahas dalam skripsi yaitu: latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, pembatasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi. Pada bab ini peneliti menggambarkan tentang keadaan dari berbagai hal mengapa skripsi ini dibuat dengan judul tersebut dan mengidentifikasi dan pembatasan masalahnya serta rumusan masalah, tujuan dilakukan penelitian dan hipotesis sebelum adanya penelitian serta kegunaan penelitian dan penegasan istilah dan hal apa yang akan ada dalam skripsi ini.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi landasan teori yang membahas tentang pengertian kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap minat anggota, serta produk pembiayaan *murabahah* yang mana pada bab ini peneliti akan memaparkan teori yang digunakan dalam menganalisis temuan dalam bab selanjutnya yaitu BAB IV. Setelah itu terdapat penelitian terdahulu sebagai landasan penelitian ini dan kerangka konseptual serta kerangka berfikir penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data, tahap-tahap penelitian.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini berisitentang paparan data atau temuan peneliti yang disajikan dalam sebuah pertanyaan-pertanyaan atau pertanyaan-pertanyaan penelitian dan hasil analisis data. Paparan tersebut diperoleh dari pengamatan, wawancara, dan deskripsi informasi lainnya.

BAB V: PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai rumusan masalah yang ada mulai dari kualitas pelayanan, dan produk pembiayaan *murabahah*.

BAB VI: PENUTUP

Dalam bab ini menguraikan tentang kesimpulan peneliti yang dilakukan berdasarkan analisis data dari temuan di lapangan, implikasi penelitian dan adapun saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan terhadap adanya penelitian ini, baik kepada pihak lembaga koperasi maupun pihak lain yang ingin mengembangkan atau mengadakan penelitian lanjutan.

3. Bagian Akhir

Pada bagian ini memuat daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.