

BAB V

PEMBAHASAN

A. Praktek dan Perkembangan Pembiayaan *Murabahah* pada BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung

1. Praktek

a) Praktek Pembiayaan *Murabahah* pada BTM Surya Madinah

Praktek pembiayaan *murabahah* di BTM Surya Madinah ini bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat dan menghindarkan masyarakat luas dari riba. Sedangkan, proses transaksinya diawali dengan anggota yang membutuhkan suatu barang untuk digunakan menjalankan suatu usaha. Kemudian anggota tersebut datang ke BTM Surya Madinah untuk mengajukan pembiayaan beserta membawa persyaratan yang diperlukan. Persyaratan tersebut berupa fotocopy KTP dan KK, fotocopy surat nikah, fotocopy BPKB/ Sertifikat, dan fotocopy STNK. Masing-masing persyaratan sebanyak 3 kali untuk pengajuan pembiayaan. Dalam prakteknya, terdapat 3 pihak yang terlibat diantaranya yaitu pihak BTM Surya Madinah sebagai penjual, anggota pembiayaan sebagai pembeli dan supplier sebagai penyedia barang.

Setelah semua syarat terkumpul anggota pembiayaan selanjutnya harus mengikuti atau melakukan tahap-tahap untuk pengajuan formulir pembiayaan *murabahah*. Pihak BTM Surya Madinah tidak semudah itu menerima anggota yang mengajukan pembiayaan *murabahah*, terdapat langkah-langkah yang wajib

dilakukan oleh BTM Surya Madinah untuk menerima anggota pembiayaan. Pertama, formulir dan persyaratan dari anggota pembiayaan diterima oleh BTM Surya Madinah. Kedua, pihak kantor melakukan survey untuk memastikan anggota tersebut layak untuk melakukan pembiayaan atau tidak. Ketiga, apabila pengajuan ini diterima maka pihak BTM Surya Madinah akan membelikan barang yang dibutuhkan oleh anggota pembiayaan.

Pada awalnya *murabahah* hanya dijadikan model jual beli saja bukan pembiayaan. Model pembiayaan yang sesungguhnya menurut syariah adalah *mudharabah* dan *musyarakah*, namun ada kesulitan tersendiri dalam praktiknya. Oleh sebab itu, ahli syariah kontemporer telah memungkinkan *murabahah* dijadikan sebagai model pembiayaan sesuai dengan kondisi tertentu. Berikut ini terdapat 2 (dua) point penting yang harus dipahami, yakni:¹

- a. Hal ini tidak boleh diabaikan pada konteks aslinya bahwa *murabahah* bukanlah sebuah model pembiayaan, namun pembiayaan dijadikan pembiayaan karena untuk menghindar dari adanya bunga. Sedangkan, bunga bukanlah sebuah instrumen yang ideal untuk melakukan tujuan riil ekonomi islam.
- b. Hal yang penting kedua adalah pembiayaan *murabahah* tidak hanya mengganti bunga dengan laba atau *mark-up*, namun *murabahah* digunakan sebagai model keuangan oleh para ulama

¹ Lukman Haryoso, Penerapan Prinsip Pembiayaan Syariah (Murabahah) pada BMT Bina Usaha di Kabupaten Semarang, Jurnal Law and Justice, Vol. 2, No. 1 Tahun 2017

dengan model jual beli barang produktif atau yang dapat dijual kembali.

Murabahah sebagai pembiayaan tentu memiliki sebuah aturan khusus agar transaksinya tidak keluar dari syariah Islam. Aturan khusus tersebut dimuat dalam sebuah Fatwa MUI (2000) tentang ketentuan *murabahah* yang dapat disarikan sebagai berikut:

- a. Barang yang diperjualbelikan tidak di haramkan oleh syariah Islam.
- b. BMT membiayai sebagian atau keseluruhan harga pembelian barang yang telah disepakati kualifikasinya.
- c. BMT membelikan barang yang diperlukan nasabah atas nama BMT sendiri dan pembelian ini harus sah dan bebas riba.
- d. BMT harus menyampaikan semua hal yang berkaitan dengan pembelian, misalnya jika pembelian dilakukan dengan hutang.
- e. BMT kemudian menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga jual senilai harga beli ditambah keuntungannya.
- f. Jika BMT hendak mewakili kepada nasabah untuk membeli barang dari pihak ketiga, akad jual beli *murabahah* harus dilakukan setelah barang secara prinsip menjadi milik BMT.
- g. Jika nasabah kemudian menolak membeli barang tersebut, maka biaya riil BMT harus dibayar dari uang muka tersebut.
- h. Jaminan dalam *murabahah* dibolehkan, agar nasabah serius dengan pesannya.²

² Lukman Haryoso, Penerapan Prinsip Pembiayaan Syariah (*Murabahah*) pada BMT Bina Usaha di Kabupaten Semarang, *Jurnal Law and Justice*, Vol. 2, No. 1 Tahun 2017

Untuk pengadaan barang yang dilakukan oleh BTM Surya Madinah sudah sesuai dengan teori yang sudah ada. Dalam jual beli, penjual harus menjadi pemilik barang yang akan dijual, subjek dari barang juga harus ada pada saat penjualan, dan subjek penjualannya harus berada dalam penguasaan fisik atau konstruktif penjual pada waktu penjualan.

Murabahah pada awalnya merupakan konsep jual beli yang sama sekali tidak ada hubungannya dengan pembiayaan. Namun demikian, bentuk jual beli ini kemudian digunakan oleh perbankan syariah dengan menambah beberapa konsep lain sehingga menjadi bentuk pembiayaan dengan syarat yang benar-benar harus diperhatikan agar transaksi tersebut diterima secara syariah.³ Adanya uang muka dalam pembiayaan *murabahah* adalah sebagai bentuk kehati-hatian perbankan syariah untuk meminimalkan risiko penyaluran dana kepada pihak ketiga sesuai dengan arah pengembangan konsep pengaturan yang semakin komprehensif.⁴

Seperti yang terdapat pada BTM Surya Madinah, lembaga tersebut juga menerapkan adanya uang muka untuk pembiayaan *murabahah*. Pada BTM Surya Madinah terdapat biaya administrasi untuk pertama kali melakukan pengajuan. Biaya administrasi tersebut 2% berasal dari plafond materai (kendaraan pribadi Rp. 12.000,- dan kendaraan orang lain Rp. 18.000,-), simpanan (berupa simpanan wajib

³ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), hal. 81-82

⁴ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hal. 160

dan simpanan pokok). Setelah itu, apabila pengajuan dari anggota pembiayaan di acc dan anggota dibelikan barang oleh BTM Surya Madinah. Maka, anggota wajib mengeluarkan uang muka sebagai jaminan nanti.⁵

Selanjutnya, sesuai dengan prosedur *murabahah* di BTM Surya Madinah juga menggunakan jaminan untuk setiap pembiayaan. Untuk jaminan keamanan pembiayaan di BTM Surya Madinah mensyaratkan anggota untuk memberikan jaminan mulai dari pembiayaan berjumlah kecil sampai pembiayaan berjumlah besar. Berikut ini langkah-langkahnya:⁶

- a. Anggota pembiayaan mengajukan kepada BTM Surya Madinah untuk melakukan permintaan pembelian terhadap barang-barang tertentu. Nasabah juga diminta untuk mendeskripsikan barangnya.
- b. Dalam hal ini BTM Surya Madinah menyetujui permintaannya, kemudian meminta anggota yang membeli barang tersebut membuat kesepakatan mengenai margin yang ditetapkan.
- c. Setelah penandatanganan usaha untuk pembelian, BTM Surya Madinah melakukan pembelian barang yang dibutuhkan.
- d. Setelah BTM Surya Madinah membeli dan mengambil kepemilikan dari mereka, hal tersebut masuk kedalam kontrak *murabahah* dengan anggota pembiayaan. BTM Surya Madinah

⁵ Hasil wawancara dengan M. Sayyid Abdul Ghofar selaku Analisis Officer, Tanggal 17 Juli 2018 di Kantor BTM Surya Madinah

⁶ Hasil wawancara dengan M. Sayyid Abdul Ghofar selaku Analisis Officer, Tanggal 17 Juli 2018 di Kantor BTM Surya Madinah

menyerahkan barang ke anggota pembiayaan sebagai pengganti cek bearing tanggal masa sesuai dengan jadwal pembayaran.

- e. Untuk menjamin pembayaran harga, BTM Surya Madinah dapat meminta pembeli untuk memberikan keamanan dalam bentuk jaminan.

Hal ini sama dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agung Eka Saifudin, yang menjelaskan bahwa terdapat persyaratan yang diberlakukan untuk anggota pembiayaan yang mengajukan pembiayaan tersebut harus ada jaminan di dalamnya. Mulai dari nominal yang kecil sampai nominal yang paling besar, tujuannya supaya tidak terjadi kecurangan pada anggota pembiayaan tersebut.⁷ Penjelasan dari penelitian terdahulu sama dengan penelitian sekarang yang dilakukan di BTM Surya Madinah Tulungagung.

Pengertian jaminan menurut Sutarno adalah segala sesuatu yang mempunyai nilai mudah untuk dituangkan yang diikat dengan janji sebagai jaminan untuk pembayaran dari hutang debitur berdasarkan perjanjian kredit yang dibuat kreditur dan debitur.⁸ Menurut jenisnya, jaminan dibagi menjadi dua bentuk yaitu:

- a. Jaminan Perorangan

Merupakan jaminan berupa pernyataan kesanggupan yang diberikan oleh seseorang pihak ketiga, guna menjamin pemenuhan kewajiban-kewajiban debitur kepada pihak kreditur,

⁷ Agung Eka Saifudin, "Praktek Pembiayaan *Murabahah* Dan Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Baitul Izza Sejahtera Kabupaten Tulungagung", (Tulungagung, Jurnal Skripsi Publikasi, 2017)

⁸ Sutarno, *Aspek-Aspek Hukum Perkreditan pada Bank*, (Jakarta: Alfabeta, 2003), hal.

apabila debitur yang bersangkutan ingkar janji (wanprestasi). Dengan adanya jaminan perorangan, kreditur akan merasa lebih aman dari pada tidak ada jaminan sama sekali, karena dengan adanya jaminan perorangan kreditur dapat menagih tidak hanya kepada debitur, akan tetapi juga pihak ketiga yang menjamin.

b. Jaminan Kebendaan

Merupakan hak mutlak (absolut) atas suatu benda tertentu yang menjadi objek jaminan suatu hutang, yang suatu waktu dapat diluahkan bagi pelunasan hutang debitur apabila debitur ingkar janji. Menurut sifatnya, jaminan kebendaan ini terbagi menjadi 2 (dua), diantaranya yaitu:

- 1) Jaminan dengan benda berwujud (*material*).
- 2) Jaminan dengan benda tidak berwujud (*imaterial*).

Benda berwujud tersebut berupa benda bergerak atau benda tidak bergerak. Sedangkan benda tidak berwujud dapat berupa jaminan kredit yaitu hak tagih debitur terhadap pihak ketiga.⁹

Pada BTM Surya Madinah juga memakai adanya agunan (jaminan) dalam proses pembiayaan *murabahah*. Tujuannya guna meminimalisir risiko kecurangan yang terjadi pada anggota pembiayaan. Di BTM Surya Madinah juga memberlakukan adanya jaminan dalam pembiayaan *murabahah*, jaminan tersebut biasanya berupa sertifikat tanah, sertifikat rumah, sertifikat

⁹ H. R. Daeng Naja, *Hukum Kredit dan Bank Garansi*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2005), hal. 210-214

kendaraan motor dll. Sedangkan untuk penentuan jangka waktunya tergantung pada anggota pembiayaan, karena pihak BTM Surya Madinah tidak memberatkan. Batas maksimal selama 2 tahun, akan tetapi kalau anggota belum sampai 2 tahun sudah mampu melunasi hutang nya tidak masalah.¹⁰

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yenti bahwa untuk anggota yang melakukan pembiayaan *murabahah* harus mengembalikan imbalan sesuai dengan kesepakatan atau persetujuan antara pihak lembaga keuangan dengan anggota.¹¹ Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang terletak pada batas waktu pembayaran pembiayaan.

b) Praktek Pembiayaan *Murabahah* pada BMT Pahlawan

Praktek pembiayaan *murabahah* di BMT Pahlawan ini bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat dan meningkatkan kualitas usaha ekonomi. Sedangkan, proses transaksinya diawali dengan anggota yang membutuhkan suatu barang untuk digunakan menjalankan suatu usaha. Kemudian anggota tersebut datang ke BMT Pahlawan untuk mengajukan pembiayaan beserta membawa persyaratan yang diperlukan. Persyaratan tersebut berupa fotocopy KTP dan KK, fotocopy surat nikah, fotocopy BPKB/ Sertifikat, dan fotocopy STNK.¹²

¹⁰ Hasil wawancara dengan M. Sayyid Abdul Ghofar selaku Analisis Officer, Tanggal 17 Juli 2018 di Kantor BTM Surya Madinah

¹¹Yenti Afrida, Analisis Pembiayaan *Murabahah* di Perbankan Syariah, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 1, No. 2 tahun 2016

¹² Wawancara dengan Fatkhur Rohman Albanjari selaku Analisis Officer, Tanggal 17 Juli 2018 di Kantor BMT Pahlawan

Kemudian, akan dilakukannya analisis oleh tim survier ke rumah anggota pembiayaan tersebut. analisa nanti akan dipertanggung jawabkan di depan pimpinan untuk mengajukan pembiayaan. Jadi, apakah sudah memenuhi kriteria atau belum. Apabila sudah memenuhi kriteria, bisa mendapatkan tandatangan dari pimpinan BMT Pahlawan. Untuk penentuan nominal dibawah Rp. 10.000.000,- diberikan kepada Bapak Manager, sedangkan untuk diatas Rp. 15.000.000,- harus atas persetujuan Ketua BMT Pahlawan. Selanjutnya, bisa melakukan proses pencairan dan pencairannya harus sesuai dengan persetujuan pimpinan untuk ditentukan akadnya.

Adanya uang muka dalam pembiayaan *murabahah* yaitu untuk mengantisipasi resiko dalam pembiayaan yaitu resiko yang disebabkan oleh adanya kegagalan pihak lawan dalam memenuhi kewajiban. Resiko pembiayaan dapat bersumber dari berbagai aktivitas fungsional bank seperti pembiayaan (penyediaan dana), *treasury* dan investasi serta pembiayaan perdagangan.¹³

Begitupun juga yang terdapat di BMT Pahlawan. BMT Pahlawan juga memberlakukan adanya uang muka pada pembiayaan *murabahah*. Misalnya, terdapat anggota pembiayaan yang melakukan pembiayaan *murabahah* di BMT Pahlawan. Tetapi dia sudah punya uang, maka dia boleh membayarnya dulu ke BMT Pahlawan dan itu nanti sama dengan mengurangi nilai

¹³ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*,(Jakarta: Gema Insani, 2001), hal. 160

hutang anggota pembiayaan tersebut di BMT Pahlawan.¹⁴ Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Agung bahwa untuk praktek pembiayaan *murabahah* serta diaberlakukannya uang muka pada pembiayaan *murabahah*. Sedangkan untuk penentuan uang muka sebesar 30% dari harga jual barang. Akan tetapi tidak semua pembiayaan yang diajukan dikenakan uang muka, uang muka hanya diperuntukkan khusus pembiayaan kendaraan atau pembiayaan rumah.¹⁵

Jaminan dan agunan pada dasarnya merupakan dua istilah yang dapat saling dipertukarkan. Jaminan secara sederhana, dimaknai sebagai tanggungan atas pinjaman yang diterima.¹⁶ Jaminan dalam nomenklatur hukum perdata di Indonesia ditemukan dalam pasal 1131 KHUPer dan Penjelasan Pasal 8 UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbanka. Hanya saja, kedua peraturan tersebut tidak mendefinisikan secara jelas apa yang dimaksud dengan jaminan. Kedua, aturan ini menyatakan jaminan berkaitan erat dengan masalah utang piutang. Sehingga, jaminan dapat didefenisikan sebagai suatu perjanjian antara kreditur dengan debitur, dimana debitur memperjanjikan sejumlah hartanya untuk kepentingan pelunasan utang menurut ketentuan peraturan yang

¹⁴ Wawancara dengan Fatkhur Rohman Albanjari selaku Analisis Officer, Tanggal 17 Juli 2018 di Kantor BMT Pahlawan

¹⁵ Agung Eka Saifudin, "Praktek Pembiayaan *Murabahah* Dan Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Baitul Izza Sejahtera Kabupaten Tulungagung", (Tulungagung, Jurnal Skripsi Publikasi, 2017)

¹⁶ A. Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012), hal. 285

berlaku.¹⁷ Dalam penelitian yang dilakukan oleh Listya jaminan yang diberlakukan di BMT Pahlawan Pokusma Notorejo Tulungagung sesuai dengan jumlah pembiayaan yang diambil oleh anggota pembiayaan. Jaminan tersebut bisa berupa Sertifikat tanah maupun BPKB kendaraan bermotor.¹⁸

Sesuai dengan prosedur pembiayaan *murabahah* di BMT Pahlawan juga menggunakan jaminan untuk setiap pembiayaan. BMT Pahlawan awalnya tidak memberlakukan adanya jaminan, karena adanya kecurangan dilakukan oleh anggota pembiayaan. Maka, BMT Pahlawan sekarang memberlakukan jaminan sebagai upaya meminimalisir risiko kedepannya lagi serta bisa memotivasi anggota untuk membayar pembiayaan tersebut.¹⁹

Kemudian, BMT Pahlawan dalam penetapan jangka waktunya fleksible. Artinya, bisa disesuaikan dengan kemampuan dari anggota pembiayaan. Pihak BMT Pahlawan memberikan batas maksimal selama 3 tahun, akan tetapi banyak juga memakai batas waktu diatas 3 tahun. Biasanya dengan batas waktu diatas 3 tahun, seperti anggota pembiayaan yang kemampuan bayarnya

¹⁷ Gatot Supramono, *Perbankan dan Masalah Kredit: Suatu Tinjauan di Bidang Yuridis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hal. 196

¹⁸ Listya Surya Dewi, “Analisis Modal, Nilai dan Sikap Kewirausahaan terhadap Pendapatan Nasabah di BMT Pahlawan Pokusma Notorejo Tulungagung”, (Tulungagung, Jurnal Skripsi Publikasi, 2016)

¹⁹ Hasil wawancara dengan H. Nyadin selaku Manager, Tanggal 28 Juli di Kantor BMT Pahlawan

rendah dan mempunyai pembiayaan tinggi di BMT Pahlawan. Jadi, bisa mengambil waktu 4 tahun atau 5 tahun.²⁰

Begitupun dengan penelitian Muhamad dijelaskan bahwa untuk anggota yang melakukan pembiayaan dengan lembaga keuangan wajib bagi anggota pembiayaan untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.²¹

2. Perkembangan

a) Perkembangan Pembiayaan *Murabahah* pada BTM Surya Madinah

Dari tahun ke tahun perkembangan pembiayaan *murabahah* di BTM Surya Madinah selalu mengalami peningkatan. Meskipun terdapat beberapa yang complain dengan pembiayaannya, dari pihak BTM Surya Madinah mampu mengatasi itu semua. Karena memang dari sistem keluarganya sangat lekat. Sehingga dari anggota pembiayaan merasa nyaman dan aman.²²

b) Perkembangan Pembiayaan *Murabahah* pada BMT Pahlawan

Untuk perkembangan pembiayaan *murabahah* di BMT Pahlawan tidak jauh beda dengan perkembangan yang terjadi di BTM Surya Madinah. Perkembangannya cukup signifikan, artinya dari tahun ke tahun mengalami kenaikan. Mulai dari tahun

²⁰ Hasil wawancara dengan Fatkhur Rohman Albanjari selaku Analisis Officer, Tanggal 28 Juli 2018 di Kantor BMT Pahlawan

²¹ Muhamad Turmudi, Penentuan Margin Ba'i Al-Murabahah pada Program Pembiayaan Perbankan Syariah di Indonesia, Jurnal Al-'Adl, Vol. 7, No. 1 Tahun 2014

²² Hasil wawancara dengan Subhan Subhi selaku Manager, Tanggal 28 Juli di Kantor BTM Surya Madinah

1996 sampai 2018 anggotanya sudah 1.700 orang yang melakukan pembiayaan. Sedangkan, untuk pembiayaan *murabahah* sekitar 600 orang.²³

Hal ini sesuai dengan penelitian Chindra, yaitu terkait dengan penerapan prinsip yang terdapat di PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung. Yang mana, prinsip-prinsip pada suatu lembaga itu harus dipertahankan selagi bisa menjadikan masyarakat merasa termotivasi dengan adanya prinsip-prinsip yang dimiliki.²⁴

B. Peran Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Minat Anggota Pembiayaan *Murabahah* di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung

1. Kualitas Pelayanan pada BTM Surya Madinah

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara atau perolehan dengan pelayanan yang sesungguhnya. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai

²³ Hasil wawancara dengan Fatkhur Rohman Albanjari selaku Analisis Officer, Tanggal 28 Juli 2018 di Kantor BMT Pahlawan

²⁴ Chindra Ayu Elita, "Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung", (Tulungagung, Jurnal Skripsi Publikasi, 2017)

dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk/ tidak sesuai dengan harapan.²⁵

Menurut Paransuraman et. Telah mengembangkan suatu alat ukur kualitas pelayanan yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*), SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang terdiri dari 22 pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi nasabah atas kualitas pelayanan. Menurut Paransuraman et. Kualitas pelayanan meliputi lima dimensi yaitu:²⁶

1. *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasif.
3. *Responsiveness*, yaitu kemampuan para karyawan untuk membantupara nasabah dan memberikan layanan dengan tanggap.
4. *Assurance*, yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
5. *Empathy*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan nasabah. Hal ini berhubungan dengan perhatian atau kepedulian karyawan kepada pelanggan.

²⁵ 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

²⁶ Suryani, Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Bank Syariah, dalam Jurnal Al-Iqtishad Vol. VI, No. 2 Thun 2014

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BTM Surya Madinah kepada anggota pembiayaan sangat memuaskan. Karena anggota pembiayaan *murabahah* yang melakukan pembiayaan di BTM Surya Madinah merasa terbantu, puas, bahkan pengurus BTM Surya Madinah sudah memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh anggota. Berikut ini kualitas pelayanan yang diberikan BTM Surya Madinah kepada anggota pembiayaan:

1. *Tangibles*

Fasilitas yang telah diberikan oleh BTM Surya Madinah sudah baik, terdapat ruang tunggu untuk anggota pembiayaan, ada TV, ruangnya bersih, terdapat tempat parkir yang nyaman dan rapi.

2. *Reliability* (kehandalan)

Pihak BTM Surya Madinah mampu memberikan pelayanan kepada anggota pembiayaan dengan akurat dan cepat. Sehingga, akan mendorong minat anggota pembiayaan untuk melakukan pembiayaan disini.

a) *Responsiveness* (keikutsertaan)

Pihak BTM Surya Madinah mampu memberikan informasi-informasi yang diperlukan oleh anggota pembiayaan.

b) *Assurance* (jaminan)

Pihak BTM Surya Madinah mampu menanamkan rasa kepercayaan kepada anggota pembiayaan, sehingga membuat anggota pembiayaan merasa aman untuk melakukan

transaksi, serta pengetahuan dan sopan santun pihak BTM Surya Madinah memberikan pelayanan kepada anggota akan menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

c) *Empathy* (perhatian)

Pihak BTM Surya Madinah memberlakukan semua anggota pembiayaan sama. Memberikan kemudahan dalam melayani anggota serta mampu menyelesaikan keluhan yang dari anggota pembiayaan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh W. Eliyawati bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Unit Desa Suraberata sangat bagus. Dalam artian, mampu membuat anggota maupun masyarakat merasa nyaman dan yakin dengan pembiayaan yang ada di Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat.²⁷ Begitupun juga dengan kualitas pelayanan yang diberikan pihak BTM Surya Madinah kepada anggota pembiayaan, karena dari tahun ke tahun selalu mengalami kenaikan. Jadi, hal tersebut merupakan adanya faktor pelayanan yang bagus.

2. Kualitas Pelayanan pada BMT Pahlawan

Sejauh ini untuk pelayanan dari pihak BMT Pahlawan terhadap anggota pembiayaan cukup bagus. Dari segi fasilitas pembiayaan dan pelayanannya. Meskipun terdapat beberapa anggota yang merasa keberatan. Akan tetapi dari pihak BMT Pahlawan selalu bisa menanganinya keluhan dari anggota

²⁷ 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

pembiayaan. Biasanya anggota yang complain itu masalah margin yang terlalu tinggi, sehingga dari pihak BMT Pahlawan menyesuaikan dengan kemampuan anggota.²⁸

Hal ini sama seperti penelitian terdahulu yang diteliti oleh Chindra, dalam penelitiannya yaitu kualitas pelayanan sangat berpengaruh besar terhadap minat anggota pembiayaan.²⁹ Jadi, persamaan dari penelitian terdahulu dan penelitian yang sekarang adalah terletak pada tatacara memberikan pelayanan kepada anggota pembiayaan.

C. Perbandingan Minat Anggota Pembiayaan *Murabahah* di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung

1. Minat Anggota Pembiayaan *Murabahah* di BTM Surya Madinah

Minat merupakan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang. Minat memiliki pengaruh yang kuat terhadap perbuatan yang akan dilakukan seseorang. Selain itu, minat juga mengarahkan timbulnya kehendak pada seseorang. Minat juga menjadi sumber

²⁸ Hasil wawancara dengan Fatkhur Rohman Albanjari selaku Analisis Officer, Tanggal 28 Juli 2018 di Kantor BMT Pahlawan

²⁹ Chindra Ayu Elita, "Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung", (Tulungagung, Jurnal Skripsi Publikasi, 2017)

motivasi yang menjadi kekuatan dorongan dari dalam diri individu yang memaksa mereka untuk bertindak.³⁰

Minat dapat dibagi menjadi 3 (tiga) macam, diantaranya yaitu:

- a. Berdasarkan timbulnya, minat dapat dibedakan menjadi minat *primitif* dan minat *kultural*. Minat *primitif* adalah minat yang timbul karena kebutuhan biologis. Sedangkan, minat *kultural* atau minat *social* adalah minat yang timbul karena proses belajar.
- b. Berdasarkan arahnya, minat dapat dibedakan menjadi minat intrinsik dan ekstrinsik. Minat intrinsik adalah minat yang langsung berhubungan dengan aktivitas itu sendiri. Sedangkan minat ekstrinsik adalah minat yang berhubungan dengan tujuan akhir dari kegiatan tersebut.
- c. Berdasarkan cara mengungkapkannya, minat dapat dibagi menjadi empat yaitu:
 - 1) *Expresssed interest*, minat yang diungkapkan dengan cara meminta kepada subjek untuk kenyataan kegiatan yang disenangi maupun tidak.
 - 2) *Manfest interest*, yaitu minat yang diungkapkan dengan melakukan pengamatan langsung.
 - 3) *Tested interest*, yaitu minat yang diungkapkan dengan cara menyimpulkan dari hasil jawaban tes objektif.

³⁰ Yulia Hamdani Putri dan Ahmad Syathiri, Pengaruh Persepsi dan Minat terhadap Keberadaan Baitul Maal Wattamwil (BMT) di Kota Palembang, Jurnal Manajemen & Bisnis Sriwijaya, Vol. 14, No. 3 Tahun 2016

4) *Inventoried interest*, yaitu minat yang diungkapkan dengan menggunakan alat-alat yang sudah distandarisasikan.³¹

Seperti yang sudah dijelaskan dalam wawancara kepada anggota pembiayaan bahwa mereka melakukan pembiayaan murabahah di BTM Surya Madinah membuka usaha. Misalnya seperti usaha peternakan, laundry, fotocopy, konveksi, untuk membeli kendaraan dll. Selain itu, dari anggotanya sendiri memang menginginkan kemudahan dalam proses pembiayaan. Sehingga, dengan adanya pembiayaan *murabahah* merupakan salah satu faktor yang membuat minat anggota pembiayaan muncul. Selain sistemnya yang mudah, dalam pembiayaan murabahah terdapat batas waktu untuk mengangsur. Karena anggota pembiayaan merasa tidak terbebani apabila membayar barang tersebut dengan cara mengangsur.³² Dari BTM Surya Madinah dan BMT Pahlawan mempunyai peraturan yang sama yaitu, batas waktu untuk peminjaman minimal 3 bulan dan maksimal 2 tahun. Selain itu anggota pembiayaan boleh melunasi sebelum waktu jatuh tempo.

2. Minat Anggota Pembiayaan *Murabahah* pada BMT Pahlawan

Seperti yang sudah dijelaskan diatas terkait dengan minat seseorang. Di BMT Pahlawan juga terdapat faktor yang menyebabkan anggota pembiayaan minat untuk melakukan

³¹ Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), hal. 265-266

³² Hasil wawancara dengan M. Sayyid Abdul Ghofar selaku Analisis Officer, Tanggal 17 Juli 2018 di Kantor BTM Surya Madinah

pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan. Salah satunya yaitu, pada pembiayaan murabahah tersebut bersifat fleksible, lebih murah, pemakaiannya juga enak, terdapat jangka waktu untuk mengangsur, serta prosesnya lebih cepat. Jadi, banyak masyarakat dan anggota pembiayaan yang tertarik sama *murabahah*.³³Dari BTM Surya Madinah dan BMT Pahlawan diatas mempunyai peraturan yang sama yaitu, batas waktu untuk peminjaman minimal 3 bulan dan maksimal 2 tahun bisa juga lebih. Selain itu anggota pembiayaan boleh melunasi sebelum waktu jatuh tempo.

Minat anggota pembiayaan di BTM Surya Madinah tergolong banyak, tetapi kalau dibandingkan antara BTM Surya Madinah dengan BMT Pahlawan jumlah minat anggota pembiayaan *murabahah* masih banyak di BMT Pahlawan. Selain itu, masing-masing dari BTM Surya Madinah maupun BMT Pahlawan mempunyai jenis produk pembiayaan yang dikeluarkan. Sedangkan, dari masing-masing jenis produk tersebut ada alasan tersendiri untuk anggota pembiayaan memilih jenis produk yang sudah disediakan.

Hal ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Roni, yaitu terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menabung di Bank Syariah. Faktor tersebut berupa keyakinan, sikap, motivasi, kepribadian, gaya hidup, kelas sosial, promos serta budaya. Jadi, bisa diambil

³³ Hasil wawancara dengan Fathur Rohman Albanjari selaku Analisis Officer, Tanggal 28 Juli 2018 di Kantor BMT Pahlawan

kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan menabung di Bank Syariah karena adanya faktor *marketing mix*, faktor budaya, faktor sosial, serta faktor pribadi.³⁴

³⁴ Roni Andespa, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menabung di Bank Syariah, Jurnal Syariah, Vol. 2, No. 1 Tahun 2017