

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam dunia modern saat ini, peranan perbankan dalam memajukan suatu negara sangatlah besar, sebab hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa perbankan. Terlebih di era globalisasi seperti sekarang ini, di mana pertumbuhan ekonomi berkembang dengan sangat cepat. Hal ini membuat semakin maraknya lembaga keuangan yang ada di lingkungan masyarakat, sehingga persaingan dalam lembaga keuangan semakin lama menjadi semakin ketat. Oleh karena itu, lembaga keuangan dituntut untuk mempunyai strategi khusus agar mampu menarik minat nasabah.

Salah satu lembaga keuangan yang banyak berkembang saat ini ialah lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah merupakan lembaga keuangan yang sistem operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan syari'at (hukum) Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadis. Seperti halnya lembaga keuangan konvensional, dalam lembaga keuangan syariah juga terdapat lembaga keuangan syariah bank dan non bank. Produk dari lembaga keuangan syariah juga tidak jauh berbeda dengan lembaga keuangan konvensional, yaitu produk penghimpunan dana dan produk penyaluran dana. Namun dalam praktiknya, lembaga keuangan syariah masih membatasi dengan beberapa produk saja yang dirasa cukup aman.

Salah satu lembaga keuangan syariah non bank yaitu *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT), yang merupakan lembaga ekonomi Islam yang dibangun dengan berbasis keumatan dan merupakan lembaga keuangan syariah yang paling banyak. BMT juga memiliki dinamika yang bagus seiring dengan perkembangan lembaga keuangan Islam. BMT terdiri dari dua istilah, yaitu *baitul maal* dan *baitut tamwil*. *Baitul maal* lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana non-profit, seperti: zakat, infaq dan shodaqoh. Sedangkan *baitul tamwil* lebih mengarah pada usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang bersifat komersial. Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari BMT sebagai pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan syariah.¹

Pusat Inkubasi Bisnis dan Usaha Kecil (PINBUK) mendefinisikan BMT sebagai Balai Usaha Mandiri Terpadu yang isinya berintikan konsep *Baitul Maal Wat Tamwill* yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum berdasarkan prinsip syari'ah. Dalam operasional kegiatannya, BMT pada dasarnya melaksanakan fungsi dan kegiatan dalam bidang jasa keuangan, *sector riall* dan sosial (ZIZWA). Kegiatan dalam aspek jasa keuangan ini pada prinsipnya sama dengan yang dikembangkan oleh lembaga ekonomi dan keuangan lain, yaitu berupa penghimpun dan penyaluran dana, dari dan kepada masyarakat.

Dalam fungsi ini BMT disamakan dengan sistem perbankan/lembaga keuangan yang mendasarkan kegiatannya dengan syariat Islam. Demikian

¹Antoniodan Muhammad Syafi'I, *Bank Syariah*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hal.

pula instrumen yang dipakai untuk kegiatan penghimpun dana dan penyaluran dana. Penyaluran dana dalam bentuk sektor riil yang ada pada BMT bersifat permanen atau bersifat jangka panjang dan terdapat unsur kepemilikan di dalamnya. Penyaluran dana ini selanjutnya disebut investasi atau penyertaan. Investasi yang dilakukan BMT dapat dilakukan dengan mendirikan usaha baru atau dengan masuk ke usaha yang sudah ada dengan cara membeli saham.²

Adapun pembiayaan yang dikeluarkan oleh BMT lebih sering menjadi keputusan para nasabah untuk menambah modal usaha mereka, dimana keuntungan yang diperoleh dari usaha tersebut nantinya akan dibagi menjadi dua sesuai dengan kesepakatan awal atau bagi hasil. Dalam upaya menyalurkan dana kembali dalam bentuk pembiayaan pada nasabah, produk *murabahah* lebih dikedepankan oleh BMT. Sebab, produk tersebut mampu memberikan suatu jaminan yang relatif mudah dan penerapannya juga sangat *simple*. Oleh karena itu, pembiayaan *murabahah* lebih banyak peminatnya karena sistemnya yang cepat dan relatif mudah, serta tidak berisiko tinggi.

Objek dalam penelitian ini adalah *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) Sahara yang merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang cukup besar di Tulungagung. Dengan berkembangnya lembaga keuangan syariah di berbagai daerah, maka BMT Sahara dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya dan mempunyai keunggulan produk agar nasabah lebih termotivasi untuk menabung dan melakukan pembiayaan di lembaga

²Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syariah 'ah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hal. 60-61

keuangan tersebut. Dengan demikian, BMT Sahara harus memberikan pelayanan yang baik dan profesional untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Selain itu, BMT Sahara juga harus menciptakan citra yang baik di mata para nasabah dengan memberikan kepastian dalam pelayanan kebutuhan para nasabahnya.

Pada BMT Sahara Tulungagung, banyak produk pembiayaan seperti pembiayaan *murabahah*, *istishna*, *ijarah*, *rahn*, serta produk tabungan dengan keunggulan masing-masing. Penerapan beberapa produk tersebut sebenarnya tidak jauh berbeda, namun produk pembiayaan di BMT Sahara jauh lebih dominan dari pada produk tabungannya. Jika dilihat dari sisi mekanismenya, semua produk pembiayaan pada BMT Sahara menggunakan mekanisme yang mudah dan relatif cepat, dan terdapat sisi keunggulan tersendiri dari masing-masing produk pembiayaan tersebut. Selain itu, pelayanan yang diberikan juga relatif cepat dan tepat, sehingga nasabah lebih suka melakukan pembiayaan, terlebih dengan banyaknya kebutuhan modal kerja.

Dalam produk pembiayaan yang ditawarkan oleh BMT Sahara, anggota/nasabah dapat menetapkan sendiri barang yang akan dibeli/dibutuhkan. Dengan demikian, lembaga keuangan hanya perlu memesan kepada pemasok barang sesuai permintaan nasabah dan lembaga keuangan dapat mengambil keuntungan sesuai dengan yang telah disepakati. Sehingga, hal ini tidak memungkinkan lembaga untuk mencampuri manajemen bisnis nasabah, karena hubungan lembaga dengan

nasabah bukan sebagai mitra, melainkan hanya sebatas hubungan hutang-piutang perdagangan.

Banyak faktor yang mempengaruhi nasabah untuk lebih memilih produk pembiayaan, yaitu dari segi referensi, teman atau kenalan, dari pihak keluarga, beban administrasi, beban angsuran, beban riba, variabel transaksi di lembaga, dan variabel tingkat bagi hasil yang tidak membebankan, serta pelayanan yang ramah dan cepat. Dari faktor variabel produk, yaitu dengan mencari tahu semua hal yang berhubungan dengan produk, misalnya karena produk bermanfaat, produk bervariasi, produk sesuai harapan, dan tingkat margin yang tidak terlalu memberatkan. Faktor pelayanan yaitu dari segi dekorasi kantor, penampilan dari karyawan, pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah, serta persyaratan yang mudah.

Minat masyarakat untuk menggunakan jasa lembaga keuangan syariah selalu mengalami peningkatan yang signifikan. Peningkatan tersebut tentunya juga harus diimbangi dengan memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Pelayanan yang baik dapat dirasakan dari sikap dan tutur kata, seperti murah senyum, ramah, sopan, pemenuhan sesuai dengan kebutuhan nasabah, dan semua yang diterapkan dengan baik saat melayani nasabah. Apabila pelayanan yang diberikan terus meningkat dan nasabah merasakan kenyamanan dan kepuasan saat bertransaksi di BMT Sahara, maka kemungkinan nasabah dalam mengambil keputusan untuk melakukan pembiayaan di BMT tersebut akan terus meningkat.

Untuk itu, BMT Sahara harus mengetahui apa yang dibutuhkan oleh nasabahnya. Sebab, hal utama yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu adalah saat ia sadar akan kebutuhan yang harus dipenuhinya. Jika BMT mengerti akan kebutuhan nasabahnya, BMT dapat memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan yang diharapkan nasabah. Oleh karena itu, lembaga perlu mencermati permintaan konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang akan ditawarkan. Selain itu, produk yang dimiliki lembaga juga harus memiliki keunggulan tersendiri yang akan memberikan nilai lebih, agar nasabah lebih memilih produk tersebut dibandingkan produk yang ditawarkan oleh lembaga lain. Sebab, pada umumnya nasabah akan mengalami beberapa tahapan dalam proses pengambilan keputusannya.

Pertama, nasabah akan berusaha untuk mengenali kebutuhannya. *Kedua* nasabah akan mencari informasi lebih lanjut untuk memenuhi kebutuhannya. *Ketiga* nasabah akan mengevaluasi beberapa alternatif dari beberapa pilihan yang didapatkannya. Hal ini biasanya berkaitan dengan keunggulan produk, pelayanan yang diberikan, manfaat produk, kemudahan dan lain-lain. *Keempat* nasabah akan memutuskan untuk memilih alternatif yang dinilai paling sesuai dengan yang dibutuhkan. Manusia adalah makhluk pengambil keputusan. Hampir dalam seluruh kehidupannya, manusia dihadapkan dalam keadaan dimana dia harus mengambil keputusan tentang bagaimana ia memanfaatkan sumber daya yang ada di sekitarnya.³

³Daniel Muhammad Rosyid, *Optimasi: Teknik Pengambil Keputusan Secara Kuantitatif*, (Surabaya: ITS Press, 2009), hal. 1

Berdasarkan pemaparan di atas, nampaknya kebutuhan, kualitas pelayanan, dan keunggulan produk mempunyai peran yang cukup besar dalam mempengaruhi keputusan anggota dalam melakukan pembiayaan. Oleh karena itu, perlu diadakan sebuah penelitian untuk memperoleh informasi yang jelas disertai bukti ilmiah. terkait “*PENGARUH KEBUTUHAN ANGGOTA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEUNGGULAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN ANGGOTA MELAKUKAN PEMBIAYAAN DI BMT SAHARA TULUNGAGUNG*”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Perkembangan lembaga keuangan semakin lama semakin pesat sehingga persaingan antar lembaga keuangan semakin ketat.
2. Faktor kebutuhan menjadi pertimbangan penting bagi konsumen dalam melakukan pembiayaan.
3. Kemudahan dan kecepatan pelayanan serta keunggulan produk dari suatu lembaga keuangan menjadi pertimbangan penting bagi nasabah untuk memilih tempat pembiayaan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka rumusan permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kebutuhan berpengaruh terhadap keputusan anggota dalam melakukan pembiayaan di BMT Sahara Tulungagung?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan anggota dalam melakukan pembiayaan di BMT Sahara Tulungagung?
3. Apakah keunggulan produk berpengaruh terhadap keputusan anggota dalam melakukan pembiayaan di BMT Sahara Tulungagung?
4. Apakah kebutuhan, kualitas pelayanan, dan keunggulan produk secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap keputusan anggota dalam melakukan pembiayaan di BMT Sahara Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini secara umum adalah untuk menemukan jawaban atas permasalahan yang diuraikan dalam rumusan masalah. Dengan demikian, identifikasi dari tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji pengaruh kebutuhan terhadap keputusan anggota dalam melakukan pembiayaan di BMT Sahara Tulungagung.
2. Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota dalam melakukan pembiayaan di BMT Sahara Tulungagung.
3. Menguji pengaruh keunggulan produk terhadap keputusan anggota dalam melakukan pembiayaan di BMT Sahara Tulungagung.
4. Menguji pengaruh kebutuhan, kualitas pelayanan, dan keunggulan produk secara simultan (bersama-sama) terhadap keputusan anggota dalam melakukan pembiayaan di BMT Sahara Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dapat diperoleh dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai tambahan pengetahuan dibidang keilmuan khususnya di bidang lembaga keuangan berbasis BMT dan dapat memberi informasi mengenai pentingnya faktor kebutuhan nasabah dan kualitas pelayanan yang diberikan serta keunggulan produk yang dimiliki oleh suatu lembaga keuangan dalam mempengaruhi keputusan konsumen untuk memilih tempat melakukan pembiayaan.

2. Secara praktis

a. Bagi IAIN Tulungagung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah kepustakaan yang terdapat di perpustakaan IAIN Tulungagung, sehingga dapat digunakan mahasiswa untuk menambah wawasan yang lebih luas. Serta, dapat menjadi salah satu acuan dalam mengembangkan perkuliahan terkait materi lembaga keuangan, untuk menjadikan mahasiswa menjadi generasi yang lebih siap menghadapi tantangan dalam kehidupan nyata.

b. Bagi BMT Sahara Tulungagung.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak BMT Sahara Tulungagung sebagai suatu bahan masukan dan atau

acuan dalam menentukan strategi guna meningkatkan keputusan nasabah untuk melakukan pembiayaan di lembaganya. Salah satunya dengan meningkatkan pelayanan dan keunggulan produk untuk pengembangan BMT di masa mendatang.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi tentang seberapa besar kebutuhan, keunggulan produk, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan, serta dapat digunakan sebagai bahan referensi dan acuan untuk peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul yang sejenis.

F. Ruang lingkup dan Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini, dibahas mengenai identifikasi cakupan yang mungkin muncul dalam penelitian, dan pembatasan penelitian, agar dalam pembahasan ini lebih terarah dan terfokus pada masalah yang diteliti. Sehingga, hasil penelitian dapat sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

1. Ruang Lingkup

Dalam melaksanakan suatu penelitian diperlukan suatu batasan ruang lingkup untuk mempermudah pembahasan dengan jelas. Ruang lingkup mengemukakan mengenai variabel-variabel yang diteliti, populasi atau subjek penelitian, dan lokasi penelitian.

a. Variabel

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah variabel-variabel yang meliputi variabel bebas (X_1 , X_2 , dan X_3) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas pertama (X_1) yang digunakan dalam penelitian ini adalah kebutuhan, variabel bebas yang kedua (X_2) yaitu keunggulan produk, dan variabel bebas yang ketiga (X_3) adalah kualitas pelayanan. Sedangkan variabel terikat (Y) yang digunakan dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah melakukan pembiayaan.

b. Lokasi Penelitian dan Populasi (Subjek) Penelitian

Penelitian ini dilakukan di *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) Sahara Tulungagung, sehingga subjek dalam penelitian ini adalah para anggota/nasabah dari BMT Sahara Tulungagung.

2. Batasan Penelitian

Untuk menghindari bahasan masalah yang terlalu meluas dan berlebihan agar tidak keluar dari jalur pembahasan, serta karena adanya keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya, maka diperlukan batasan dalam penelitian. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Lembaga keuangan yang dijadikan objek dalam penelitian ini hanya terbatas pada BMT Sahara Tulungagung.
- b. Responden dalam penelitian ini hanya terbatas pada anggota yang melakukan pembiayaan di BMT Sahara Tulungagung.

- c. Penelitian ini berfokus untuk menguji pengaruh kebutuhan, keunggulan produk, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan di BMT Sahara Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari penafsiran yang berbeda dalam memahami pokok-pokok uraian, serta untuk mewujudkan suatu kesatuan pandangan dan kesamaan pemikiran dalam menafsirkan istilah-istilah yang berkaitan dengan judul penelitian yakni, “*Pengaruh Kebutuhan Anggota, Kualitas Pelayanan, dan Keunggulan Produk terhadap Keputusan Anggota Melakukan Pembiayaan di BMT Sahara Tulungagung*”, maka penulis memberikan penegasan dan penjelasan sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

a. Pengaruh

Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (seseorang, benda, dan sebagainya) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.⁴ Pengaruh yang dimaksud dalam penelitian ini adalah daya yang timbul akibat adanya kebutuhan anggota, kualitas pelayanan, dan keunggulan produk yang kemudian berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan di BMT Sahara Tulungagung.

⁴Suharto dan Tata Iryanto, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Surabaya: INDAH, 1996), hal. 197

b. Kebutuhan

Kebutuhan dapat didefinisikan sebagai suatu kesenjangan atau pertentangan yang dialami dari suatu kenyataan dengan dorongan yang ada dalam diri.⁵ Kebutuhan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah adanya dorongan dalam diri nasabah untuk memiliki sesuatu.

c. Kualitas

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁶

d. Pelayanan

Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau anggota.⁷ Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keramahan dan kecepatan, serta ketepatan BMT Sahara Tulungagung dalam menanggapi/melayani keluhan dan permintaan anggota/nasabah.

e. Keunggulan produk

Keunggulan produk merupakan kekuatan barang atau jasa yang dibuat atau memiliki nilai yang lebih utama dari pada yang lain.⁸ Keunggulan produk yang dimaksud dalam penelitian ini adalah setiap tawaran

⁵A.A Anwar Prabu Mangkunegara, *Perilaku Konsumen*, (Ed. Rev, Bandung: PT Refika Aditama, 2012), hal. 5

⁶Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2013), hal. 99.

⁷Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005). hal 15.

⁸Suharto dan Tata Iryanto, *Kamus Bahasa Indonesia....*,hal. 197

barang/jasa yang diberikan oleh BMT Sahara Tulungagung dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan dari nasabahnya.

f. Keputusan

Keputusan adalah pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif.⁹ Keputusan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tindakan yang dilakukan/diambil konsumen dari penawaran yang diberikan oleh BMT Sahara Tulungagung (melakukan pembiayaan atau tidak).

2. Definisi Operasional

Secara operasional, penelitian ini bertujuan untuk menguji “Pengaruh Kebutuhan, Keunggulan Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Pembiayaan di BMT Sahara Tulungagung. Keputusan merupakan suatu proses pemilihan tindakan dari beberapa pilihan alternatif yang tersedia. Dalam hal ini, keputusan nasabah berkaitan dengan melakukan pembiayaan di BMT Sahara Tulungagung atau tidak. Keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan dan memilih tempat pembiayaan dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu dari baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh BMT Sahara dan keunggulan dari produk yang ditawarkan dibandingkan dengan produk dari lembaga lain, serta adanya kebutuhan dari nasabah tersebut.

⁹Suharto dan Tata Iryanto, *Kamus Bahasa Indonesia...*, hal. 289

H. Sistematika Pembahasan Skripsi

Sistematika skripsi ini berisi tentang pola keseluruhan penyusunan skripsi untuk memperoleh gambaran secara garis besar, bab demi bab. Skripsi ini terdiri dari bagian awal, bagian utama dan bagian akhir. Bagian awal terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak. Bagian utama terdiri dari enam bab, dimana masing-masing bab memiliki sub bab yang memberikan penjelasan secara sistematis dan berkesinambungan dengan perincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN:

Meliputi: (a) latar belakang masalah, (b) identifikasi masalah, (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e) kegunaan penelitian, (f) ruang lingkup dan batasan penelitian, (g) penegasan istilah, (h) sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI:

Meliputi: (a) kerangka teori berdasarkan variabel-variabel penelitian, (b) kajian penelitian terdahulu, (c) kerangka konseptual, dan (d) hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN:

Terdiri dari: (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) populasi, sampling dan sampel penelitian, (c) sumber data, variabel, dan skala pengukuran, (d) teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, serta e) tekni analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN:

Bab ini memuat hasil singkat penelitian yang berisi tentang a) hasil penelitian (deskripsi data dan pengujian hipotesis), dan b) temuan penelitian.

BAB V PEMBAHASAN:

Dalam bab ini memuat deskripsi/pembahasan data hasil penelitian yang telah diuji, disertai dengan analisis berdasarkan teori yang mendukung dan menguatkan hasil penelitian.

BAB VI PENUTUP:

Bab ini merupakan bab terakhir yang terdiri dari kesimpulan hasil pembahasan dan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan.

Adapun bagian akhir dari penelitian ini berisi a) daftar pustaka, b) lampiran-lampiran, c) surat pernyataan keaslian skripsi, dan d) daftar riwayat hidup peneliti.