BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi seperti pada zaman sekarang memiliki dampak besar bagi keberlangsungan hidup. Perkembangan ekonomi yang begitu pesat menuntut kecakapan tugas disegala bidang. Setiap usaha yang dilakukan memerlukan peningkatan strategi untuk mengahadapi tantangan baik bersifat internal maupun eksternal. Oleh karena itu setiap usaha dituntut dapat memberdayakan sumber daya yang ada dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar tercapai kepuasan konsumen. Lembaga keuangan syariah mengalami perkembangan yang semakin baik sejak dikeluarkannya Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Ketatnya persaingan antar lembaga keuangan, mendorong setiap lembaga keuangan untuk meningkatkan daya saingnya. Para pelaku di lembaga keuangan berusaha menciptakan pelayanan terbaik bagi anggotanya.

Lembaga keuangan telah berperan sangat besar dalam pengembangan dan pertumbuhan masyarakat industri modern. Produksi berskala besar dengan kebutuhan investasi yang membutuhkan modal yang besar tidak mungkin dipenuhi tanpa bantuan lembaga keuangan. [1] Lembaga keuangan merupakan tumpuan bagi para pengusaha untuk mendapatkan tambahan modalnya melalui mekanisme kredit dan menjadi tumpuan

[1] Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT),* (Yogyakarta: UII Press, 2004), hal. 50-51.

investasi melalui mekanisme *saving*. Dalam hal ini lembaga keuangan telah memainkan peranan yang sangat besar dalam mendistribusikan sumber-sumber daya ekonomi dikalangan masyarakat, meskipun tidak sepenuhnya dapat mewakili kepentingan masyarakat yang luas. [2]

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) merupakan salah satu model lembaga keuangan syariah yang paling sederhana yang saat ini banyak muncul di Indonesia, bahkan hingga ribuan BMT bergerak dikalangan ekonomi bawah yang berupaya mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam rangka meningkatkan ekonomi bagi pengusaha kecil yang berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah yang salah satunya disalurkan melalui pembiayaan-pembiayaan. Tujuan BMT yaitu meningkatkan kualitas usaha ekonomi untuk kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Sifat usaha BMT yang berorientasi pada bisnis (bisnis oriented) dimaksudkan supaya pengelola BMT dapat dijalankan secara profesional, sehingga mencapai tingkat efisiensi tertinggi. Aspek bisnis BMT menjadi kunci sukses mengembangkan BMT. Dari sinilah BMT akan mampu memberikan bagi hasil yang kompetitif kepada para deposannya serta mampu meningkatkan kesejahteraan para pengelolanya sejajar dengan lembaga lain.[3]

BMT di kalangan masyarakat diharapakan mampu mengatasi masalah kebutuhan yang semakin meningkat guna membantu

---

[2] *Ibid*, 50-51.
[3] *Ibid,* hal. 128-129.

perekonomian masyarakat menengah kebawah. Berbagai pembiayaan yang dapat dipilih seperti halnya di Bank Syariah maupun Lembaga Keuangan Syariah lainnya.

Produk pembiayaan murabahah merupakan salah satu produk pembiayaan berdasarkan prinsip jual beli yang ditawarkan BMT dalam memenuhi kebutuhan anggota baik dalam pembiayaan investasi produktif maupun pembiayaan konsumtif. Pembiayaan murabahah menjadi produk unggulan BMT karena paling diminati oleh anggota BMT dan menjadi penyumbang besar terhadap dana BMT.

Salah satu pembiayaan yang terdapat di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung adalah pembiayaan murabahah, karena pembiayaan tersebut penerapannya lebih mudah dan tidak memberatkan bagi anggota. Terbukti dalam tabel perkembangan jumlah anggota dan jumlah pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo tulungagung sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Anggota dan Jumlah Pembiayaan Murabahah
Tahun 2015-2017

Tahun	Jumlah Anggota	Jumlah pembiayaan Murabahah
2015	959	12.006.542.000
2016	899	13.614.561.000
2017	790	13.096.856.000

Sumber: Data dari BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung

Berdasarkan data dari BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung tentang jumlah anggota pembiayaan murabahah tahun 2015-2017 mengalami fluktuasi dalam perkembangan setiap tahunnya. Pada tahun 2015 diketahui bahwa jumlah anggota sebanyak 959 anggota dengan jumlah

pembiayaan murabahah sebesar Rp 12.006.542.000, tahun 2016 jumlah anggota mengalami penurunan yang menjadi 899 anggota dengan naiknya jumlah pembiayaan murabahah sebesar Rp 13.614.561.000, dan tahun 2017 jumlah anggota mengalami penurunan yang menjadi 790 anggota dengan turunnya jumlah pembiayaan murabahah sebesar Rp 13.096.856.000. Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa adanya penurunan jumlah anggota dan peningkatan jumlah pembiayaan yang dipengaruhi oleh tingkat *margin* dan kualitas pelayanan.

Tingkat *margin* seringkali menjadi faktor yang sangat sensitif. Pada umumnya para anggota atau anggota BMT akan memilih BMT yang memberikan tingkat *margin* yang rendah, sehingga strategi yang dapat dilakukan untuk mempertahankan kepuasan anggota BMT adalah dengan memberikan tingkat *margin* yang tidak terlalu tinggi pada produk pembiayaan khususnya pembiayaan murabahah. BMT akan mendapatkan keuntungan dari *margin* pembiayaan yang dilakukan oleh anggota atau anggota BMT. Margin didapatkan dari pihak BMT setelah terjadi akad antara pihak BMT dan anggota BMT yang melakukan pembiayaan. Jika tingkat margin yang diberikan oleh pihak BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung sangat tinggi, maka ada kemungkinan anggota BMT akan berpindah tempat untuk memperoleh pembiayaan. Karena tingkat *margin* yang diberikan kepada anggota akan mempengaruhi sikap anggota anggota BMT selanjutnya.

Pada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan atau jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. salah satu cara untuk menempatkan perusahaan lebih unggul dari pesaing adalah dengan memberikan pelayanan yang lebih bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.[4] Menurut Kotler mendefinisikan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk atau fisik.[5]

Namun dari hasil data dan kondisi yang ada di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung yang mana tingkat *margin* yang ditentukan berdasarkan jumlah pembiayaannya dengan mempertimbangkan kondisi ekonomi dan pasar. Melihat kondisi saat ini yang mana tingkat *margin* dan kualitas pelayanan adalah faktor penting dalam keberhasilan suatu usaha khususnya dibidang keuangan. Penetapan tingkat margin dan kualitas pelayanan perlu diperhatikan karena berpengaruh pada kepuasan anggota.

Kepuasan pelanggan merupakan situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan pengorbanan yang dilakukan. Kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja

---

[4] Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran,* (Jakarta: ANDI, 1997), hal. 103.

[5] Ismayanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima,* (Malang: Gava Media, 2014), hal. 135.

produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak dengan tujuan pemakaiannya.[6]

Kepuasan anggota sangat penting bagi suatu perusahaan, yang menjadi penelitian ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, dimana pelayanan yang baik merupakan peran utama dalam memberikan kepuasan terkadap para anggotanya. Dalam hal pelayanan ini akan muncul suatu tingkat kepuasan pada anggota baik dari kepuasan positif maupun kepuasan negatif. Kepuasan anggota sangat diperlukan, khususnya dalam rangka eksistensi perusahaan tersebut, sehingga anggota akan tetap menggunakan jasa perusahaan tersebut.

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Roviana mengenai Analisis Pengaruh Persepsi Harga atau Margin dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Anggota dalam Membeli Produk Pembiayaan Murabahah, bahwa persepsi harga atau margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat anggota dalam membeli produk pembiayaan murabahah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat anggota dalam membeli produk pembiayaan murabahah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah.[7] Jadi pada penelitian ini variabel persepsi harga atau margin dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh pada variabel minat anggota dalam membeli produk

---

[6] Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa,* (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2014), hal. 353.

[7] Eva Roviana, *Analisis Pengaruh Persepsi Harga atau Margin dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Anggota dalam Membeli Produk Pembiayaan Murabahah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah (Studi Kasus BMT AMAL MULIA),* (Salatiga: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Salatiga, 2015). Diakses pada tanggal 24 September 2018, pukul 18.53 WIB

pembiayaan di Koperasi Jasa Keuangan. Peneliti menyarankan supaya peneliti selanjutnya untuk menambah variabel-variabel lain yang mempengaruhi minat anggota pada penelitian selanjutnya. Dengan adanya rekomendasi tersebut, peneliti akan mengambil variabel margin dan kualitas pelayanannya.

Selanjutnya dari penelitian yang dilakukan oleh Madona, dalam penelitiannya mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada PT. Bank Syariah Mandiri kantor Cabang 16 Ilir Palembang. Jika kualitas semakin meningkat maka kepuasan anggota juga akan meningkat, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang ada di Bank Syariah Mandiri semakin menurun, kepuasan anggota juga akan menurun.[8] Jadi pada penelitian ini variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Dalam hal ini peneliti menyarankan supaya penelitian ini dapat menggunakan data yang lebih banyak lagi, sehingga hasil penelitiannya lebih baik. Dalam penelitian ini akan diambil salah satu variabel yaitu kepuasan anggota. Hal ini dikarenakan banyak manfaat yang diterima perusahaan dengan tercapainya kepuasan anggota yang tinggi.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Tingkat Margin dan**

---

[8] Fitri Madona, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang,* (eprints.radenfatah) diakses pada tanggal 29 November 2019 pukul 20.35 WIB.

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota pada Pembiayaan Murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung"

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Tingkat Margin
   a. Penetapan keuntungan margin yang masih belum dipahami secara penuh oleh anggota
   b. Besar kecilnya persentasi margin menjadi tolak ukur setiap anggota yang akan mengajukan pembiayaan murabahah
2. Kualitas pelayanan
   a. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota apakah sudah sesuai dengan prosedur, karena kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam keberhasilan sebuah usaha
   b. Kualitas pelayanan juga mempengaruhi jumlah anggota pada pembiayaan murabahah
3. Kepuasan Anggota pada Pembiayaan Murabahah
   a. Nasabah merasa kurang puas terhadap pelayanan
   b. Pentingnya tingkat margin dan kualitas pelayanan akan menciptakan sikap kepuasan anggota

C. Rumusan Masalah

1. Apakah Tingkat Margin Berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota pada Pembiayaan Murahabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota pada Pembiayaan Murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung?
3. Apakah Tingkat Margin dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota pada Pembiayaan Murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk Menguji Pengaruh Tingkat Margin terhadap Kepuasan Anggota pada Pembiayaan Murabahah di BMT Istiqomah Karagrejo Tulungagung
2. Untuk Menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung
3. Untuk Menguji Pengaruh Tingkat Margin dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi pembaca dan sebagai referensi informasi dalam penelitian dimasa yang akan datang.

2. Secara Praktis

   a. Bagi Lembaga Keuangan/ BMT

      Sebagai media atau bahan acuan dan bahan pertimbangan dalam melakukan suatu kebijakan dalam mengambil keputusan pembiayaan murabahah khususnya bagi BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung

   b. Bagi Akademik

      Sebagai upaya menambah pengetahuan dibidang ekonomi Islam dan memberikan tambahan informasi tentang perkembangan produk pembiayaan dan memperkaya hasil penelitian yang sudah ada

   c. Bagi Masyarakat

      Upaya untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pembiayaan di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah

   d. Bagi Penelitian Yang Akan Datang

      Untuk meneliti lebih luas dan mendalam tentang tingkat margin dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada pembiayaan murabahah

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Penelitian ini membahasa tentang Pengaruh Tingkat Margin dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota pada Pembiayaan Murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. Ruang lingkup dalam penelitian ini membahas 3 variabel, dimana 2 variabel independen/ bebas (X) yaitu tingkat *margin* (X1), kualitas pelayanan (X2), dan variabel dependen/ terikat (Y) yaitu kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota pembiayaan BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. Jenis masalah dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana tingkat *margin* dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini berfokus pada pengaruh tingkat *margin* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah anggota pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo yang merupakan salah satu lembaga keuangan syariah di kabupaten tulungagung.

G. Penegasan Istilah

Untuk memudahkan, menelaah dan memahami pokok-pokok permasalahan dalam uraian selanjutnya, maka terlebih dahulu penulis mengemukakan pengertian yang ada dalam judul skripsi di atas. Adapun istilah-istilah yang dikemukakan dalam judul adalah sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual
   a. Kepuasan anggota diartikan sebagai suatu keadaan yang mana harapan anggota terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima anggota. Harapan anggota dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan produk tersebut, informasi dari orang lain, dan informasi yang diperoleh dari iklan atau promosi.[9]
   b. Pembiayaan Murabahah adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh penjual dan pembeli.[10]
   c. Tingkat *Margin* adalah kenaikan bersih dari aset bersih sebagai akibat dari memegang aset yang mengalami peningkatan nilai selama periode yang dipilih oleh penyataan pendapatan.[11]

---

[9] Etta Mamang Sangadji, *Perilaku Konsumen,* (Yogyakarta: ANDI, 2013), hal. 180.

[10] Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan, Edisi Ketiga,* (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hal. 113.

[11] Rana Rosita, *Tinjauan Atas Margin Pembiayaan Murabahah Pada BMT As Salam Pacet Cianjur,* (Bandung), hal. 6.

d. Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.[12]

2. Definisi Operasional

a. Kepuasan anggota merupakan suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Indikator kepuasan anggota terdiri dari kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosi, dan kemudahan.

b. Pembiayaan murabahah merupakan suatu perjanjian jual beli antara bank dan anggota dimana bank syariah membeli barang yang diperlukan oleh anggota oleh anggota dan kemudian menjualnya kepada anggota yang bersangkutan sebesar harga perolehan ditambah dengan margin atau keuntungan yang disepakati antara pihak bank syariah dan anggota.

c. Tingkat *margin* merupakan suatu presentase tertentu yang telah ditetapkan perusahaan sesuai dengan periode yang dipilih. Tingkat margin diukur dari indikator komposisi pendanaan, tingkat persaingan, risiko pembiayaan, jenis anggota, kondisi perekonomian, dan tingkat keuntungan yang diharapkan.

---

[12] Rambat Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa dan Praktik,* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hal. 148.

d. Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yang menentukan tingkat keberhasilan dari suatu BMT tersebut. kualitas pelayanan diukur dari indikator produk-produk fisik *(tangibeles),* kehandalan *(reliability),* daya tanggap *(responsiveness),* jaminan *(assurance),* empati *(emphaty).*

H. Sistematika Skripsi

Untuk memberikan gambaran isi skripsi maka sistematikanya adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah serta sistematika skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelasakan tentang pengertian maupun penjelasan mengenai tingkat margin, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota pembiayaan murabahah, pengertian BMT, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis peneltian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian yang telah diteliti, dekriptif data dan pengujian hipotesis.

BAB V : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang pemaparan penjelasan dari temuan-temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian dan menjawab semua permasalahan yang ada pada rumusan masalah.

BAB VI : PENUTUP

Kesimpulan dan saran, penulisan menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis juga menguraikan saran-saran yang diharapkan bermanfaat bagi pembaca khususnya BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.