

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang memiliki beberapa keragaman baik suku, budaya, ras dan agama meskipun begitu Indonesia bukanlah negara Islam, namun penduduknya mayoritas beragama muslim, dan penduduk muslim terbesar di dunia ada di negara Indonesia dengan persentase 88% dari total penduduk Indonesia yang berjumlah kurang lebih 267 juta jiwa.<sup>1</sup> Sejalan itu, maka kebutuhan penduduk Muslim Indonesia akan hadirnya bank pastinya membutuhkan suatu sistem dan prinsip operasionalnya sesuai dengan syariat Islam tidak dapat dipungkiri. Karena bank merupakan suatu instrumen penting dalam melakukan kegiatan perekonomian suatu negara. Keinginan tersebut ditampung dengan dikeluarkan Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan meskipun belum dengan istilah yang tegas, tetapi baru memunculkan istilah bagi hasil. Baru setelah undang-undang tersebut diubah menjadi undang-undang No. 7 tahun 1998, disebut dengan tegas istilah “prinsip syariah” bank berdasarkan prinsip syariah.

Pertama kali sistem keuangan berdasarkan prinsip Islam di Indonesia dimulai berdirinya Bank Muamalat pada tahun 1992. Sejak itu juga, Pemerintah mulai mengenal *dual Banking System* dan memberi kesempatan luas pada Bank Syariah untuk berkembang. Pengembangan bank dilakukan

---

<sup>1</sup> <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/01/04/jumlah-penduduk-indonesia-2019-mencapai-267-juta-jiwa> diakses 15 April 2019 Pukul 09:00 WIB

secara berkesinambungan dan tetap sesuai dengan prinsip syariah Islam. Tahap pertama pada tahun 2002-2004 dimulai dengan meletakkan landasan yang kuat bagi pertumbuhan industri perbankan. Selanjutnya pada tahun 2005-2009 yaitu memperkuat struktur industri perbankan syariah dan undang-undang no. 21 Tahun 2008 sebagai dasar yang kuat bagi operasional perbankan. Kemudian tahap ketiga pada tahun 2010-2012 perbankan syariah diarahkan untuk dapat memenuhi standar keuangan dan mutu pelayanan internasional. Pada tahun 2013-2015 perbankan syariah mulai membentuk integritas lembaga keuangan syariah.<sup>2</sup> Undang-undang tersebut ternyata sangat berpengaruh besar bagi dunia ekonomi syariah terbukti setelah adanya undang-undang tersebut banyak lembaga-lembaga keuangan yang berprinsip syariah berdiri. Mulai dari bank umum syariah, unit usaha syariah, BPR Syariah, koperasi syariah, Baitul Maal wattamwil (BMT), pegadaian syariah, asuransi syariah dan lembaga lainnya yang operasionalnya berdasarkan prinsip syariah.

Perkembangan globalisasi telah membawa dampak yang sangat ketat dalam persaingan industri usaha terutama industri usaha di Indonesia. Perkembangan perekonomian dunia yang semakin pesat juga membuat industri atau lembaga juga terpengaruh khususnya pada lembaga keuangan syariah, koperasi ataupun *Baitul Maal Wat Tamwil*. Melayani penyediaan jasa dalam skala kecil, menengah sampai besar dengan peraturan yang sama dalam hal pengelolaan dan pengalokasian dana masyarakat. Terlebih di era yang sekarang ini setiap lembaga keuangan saling bersaing dalam hal memperoleh nasabah.

---

<sup>2</sup> Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2008), hal 204

Adanya lembaga-lembaga asing multinasional yang masuk ke negara Indonesia dan membeli perusahaan pembiayaan swasta di Indonesia, contohnya Jepang, Hongkong, China dan Amerika Serikat, lembaga tersebut kelebihan dana murah. Suku dana yang di tawarkan sangat rendah, sehingga bank syariah kalah saing dibanding bank-bank multinasional tersebut.

Koperasi merupakan salah satu lembaga non-bank yang ada di Indonesia. Lembaga ini di atur dalam peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2012 Tentang Perkoperasian pada pasal 1 yang menjelaskan bahwa, “ Koperasi adalah hukum yang didirikan oleh orang perorangan atau badan hukum Koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotanya para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip Koperasi”.<sup>3</sup> Dan dalam pasal 4 menyebutkan bahwa tujuan dari koperasi yakni meningkatkan kesejahteraan anggotanya pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, sekaligus sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan perekonomian nasional yang demokratis dan berkeadilan.

*Baitul Mal Wa Tamwil* (BMT) terdiri dari dua istilah, yaitu *baitul mal* dan *baitul tamwi*. Baitul mal itu lebih mengarah pada usaha pengumpulan dana dan penyaluran dana yang bersifat non profit, seperti: zakat, infaq dan shodaqoh, sedangkan baitul tamwil sebagai usaha pengumpulan dan

---

<sup>3</sup> <https://pusatdata.hukumonline.com/pusatdata/detail/lt50a0cd070d19e> dikases pada tanggal 30 April 2019

penyaluran dana. Usaha tersebut menjadi bagian yang tidak dapat terpisahkan dari *baitul mal wa t tamwil* yang juga sebagai lembaga pendukung dari kegiatan ekonomi masyarakat kecil yang berlandaskan syariah.<sup>4</sup>

Pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang sangat penting dilakukan pada sektor perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan. Pelayanan merupakan perilaku perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya keputusan konsumen. Menurut Kotler pelayanan adalah sebagai upaya untuk meyakinkan keputusan yang akan diambil oleh konsumen dengan memberikan semua kebutuhan untuk mempermudah konsumen menghubungi pihak-pihak yang tepat di perusahaan dan mendapatkan jawaban serta dapat menyelesaikan masalah yang cepat dan memuaskan.<sup>5</sup>

Dari teori di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan merupakan faktor utama dalam penilaian konsumen terhadap kinerja karyawan, pelayanan yang baik dan kinerja yang terampil nantinya akan mampu menarik perhatian konsumen untuk bergabung dengan perusahaan. Karena setiap pelayanan yang baik dapat dilihat dari masing-masing persepsi konsumen atas pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap konsumen. Oleh karena pelayanan yang baik yang diberikan oleh karyawan akan memberi peluang besar untuk mengambil keputusan positif untuk bergabung dengan perusahaan.

---

<sup>4</sup> Heri Sudarsono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi Dan Ilustrasi*, (Yogyakarta: Ekosoria, 2012), hal 107

<sup>5</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Implementasi dan Kontrol, Edisi Ke-9 Jilid 1*, (Jakarta: PT. Prenhalindo, 1997) hal 18

Bagi hasil merupakan suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana. Bagi hasil ini sangatlah penting bagi nasabah maupun BMT karena setiap penyedia dana dan pengelola dana pastinya mengharapkan keuntungan. Keuntungan tersebut disepakati secara bersama dengan berlandaskan Islam. Jika bagi hasil yang ditawarkan oleh BMT sesuai dengan harapan nasabah maka terjadi akad perjanjian khususnya pembiayaan.

*Word of mouth* merupakan bentuk komunikasi dari mulut ke mulut berupa pemberian rekomendasi atau saran baik secara individu maupun kelompok terhadap suatu produk atau jasa yang bertujuan memberikan informasi secara personal. Pemberian rekomendasi atau saran ini sangat berpengaruh penting terhadap kelangsungan lembaga khususnya BMT dan dapat dilihat dari positif atau negatifnya informasi yang diberikan kepada masyarakat terhadap suatu lembaga atau BMT. Dengan memberikan pelayanan yang maksimal terhadap nasabah atau calon anggota maka nasabah akan memberikan rekomendasi kepada calon nasabah lainnya untuk bergabung pada lembaga tersebut.

Dari uraian diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa *word of mouth* merupakan faktor penting dalam kelangsungan bagi lembaga dimana *word of mouth* adalah bentuk *feed back* timbal balik nasabah berupa pemberian rekomendasi atau sara terhadap suatu lembaga atas jasa yang diberikan mampu memenuhi keinginan dan sesuai dengan harapan nasabah. Melalui kualitas

pelayanan yang baik maka *word of mouth* itu akan terbentuk dengan sendirinya.

Peran umum *Baitul Maal Wa Tamwil Istiqomah* Unit II Plosokandang Tulungagung yang dilakukan adalah pembinaan dan pendanaan dengan sistem syariah. Peran ini menegaskan arti penting prinsip – prinsip syariah dalam kehidupan ekonomi masyarakat. Kegiatan BMT adalah pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil antara lain untuk mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi. Dalam kegiatan penyaluran dana sendiri di BMT Istiqomah adalah lembaga yang menjembatani masyarakat yang memiliki potensi tabungan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat untuk suatu pembiayaan.

**Tabel 1.1**

**Perkembangan Pembiayaan BMT Istiqomah Tahun 2017**

NO	Nama Produk	Tahun					
		2015		2016		2017	
		Dana (dalam jutaan)	Anggota	Dana (dalam jutaan)	Anggota	Dana (dalam jutaan)	Anggota
1	<i>Ba'i bistaman Ajil</i>	1.728	303	2.636	276	2.327	236
2	Murabahah	12.006	959	13.614	899	13.096	790
3	Mudharabah	910	137	1.076	126	1.016	118
Total		14.644	1.399	17.326	1.306	16.439	1.144

Sumber: Rapat Tahunan BMT Istiqomah Tulungagung

Dari tabel 1.1 diatas, dapat diketahui bahwa jumlah minat pembiayaan sebagai berikut: pada tahun 2015, pembiayaan *ba'i bistaman ajil* sejumlah 303 orang, *Murabahah* sejumlah 959 orang dan *Mudharabah* sejumlah 137 orang. Berbeda pada tahun 2016 jumlah pembiayaan BBA 276 orang, *Mudharabah*

sejumlah 899 orang dan *Mudharabah* sejumlah 126 orang. Dan pada tahun 2017 jumlah minat pembiayaan BBA sejumlah 236 orang, *Murabahah* 790 orang dan *Mudharabah* sejumlah 118 orang.

Dengan demikian konsumen sangat berperan penting dalam menentukan kelangsungan dan eksistensi suatu perusahaan. Dengan mengetahui dan memahami apa saja yang di harapkan dan keinginan konsumen atas suatu layanan jasa nantinya akan menjadi nilai tambah tersendiri bagi BMT, sehingga nasabah memiliki kepercayaan yang tinggi dan puas terhadap pelayanan yang diberikan BMT kepada nasabah. Kepuasan nasabah dapat di ukur dengan kualitas pelayanan, kualitas produk, tingkat margin atau bagi hasil yang diberikan kepada nasabah faktor emosional dan kemudahan..

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik mengkaji penelitian yang berjudul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil, dan *Word of Mouth* “ Terhadap Pengambilan Keputusan Pembiayaan di *Baitul Maal Wa Tamwil Istiqomah* Tulungagung.

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Masalah yang sering timbul dalam suatu lembaga atau perusahaan yaitu pengambilan keputusan contohnya seperti lembaga keuangan syariah khususnya BMT, nasabah akan melihat tingkat kualitas pelayanan BMT dan sistem pelayanan yang baik yang ada di BMT jadi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dalam suatu lembaga akan menciptakan sikap kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan syariah atas jasa yang telah diberikan khususnya BMT. Kualitas pelayanan yang baik juga akan

memicu tingkat kepuasan nasabah dengan diiringan sikap *word of mouth* dari nasabah sehingga mampu berimbas pada pengambilan keputusan pembiayaan nasabah di BMT tersebut.

2. Apabila pelayanan yang diberikan kepada calon anggota pembiayaan sesuai dengan harapan dibenak calon anggota pembiayaan atau nasabah, maka kualitas pelayanan tersebut telah memenuhi harapan mereka. Sedangkan jika pelayanan yang diharapkan tidak sesuai maka ada kemungkinan calon anggota akan merasa kecewa. Maka dari itu *Baitul Maal Wa Tamwil Istiqomah Tulungagung* harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat mempengaruhi keinginan nasabah atau calon anggota.
3. Masalah lain yang timbul dalam bagi hasil yang diberikan nasabah adalah dimana lembaga harus mampu memberikan pelayanan dan bagi hasil yang sesuai yang diharapkan nasabah, jika bagi hasil yang diharapkan nasabah sudah sesuai dengan yang diharapkan nasabah maka akan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap BMT
4. Masalah yang timbul dalam *word of mouth* dalam lembaga harus mengutamakan kualitas produk pembiayaan dan kualitas pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan yang di harapkan nasabah. Sehingga nasabah akan merasa puas dan akan menceritakan hal-hal positif terhadap BMT yang nantinya akan membawa daya tarik kepada calon anggota untuk menggunakan pelayanan jasa khususnya pembiayaan di BMT atau jasa-jasa yang lainnya.

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas, yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pengambilan keputusan pembiayaan nasabah ?
2. Apakah bagi hasil berpengaruh terhadap pengambilan keputusan pembiayaan nasabah ?
3. Apakah *word of mouth* berpengaruh terhadap pengambilan keputusan pembiayaan nasabah ?
4. Apakah kualitas pelayanan, bagi hasil, dan *word of mouth*, berpengaruh terhadap pengambilan keputusan pembiayaan nasabah ?

### D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan pembiayaan nasabah di *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) Istiqomah Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh bagi hasil terhadap pengambilan keputusan pembiayaan nasabah di *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) Istiqomah Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh *word of mouth* terhadap pengambilan keputusan pembiayaan nasabah di *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) Istiqomah Tulungagung.

4. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, bagi hasil, dan *word of mouth*, terhadap pengambilan keputusan pembiayaan nasabah di *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) Istiqomah Tulungagung.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, adapun manfaat penelitian ini antara lain :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan berguna untuk pengembangan keilmuan Perbankan Syari'ah, terutama dalam manajemen pemasaran, serta dapat bermanfaat bagi pembaca dan bagi peneliti berikutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan rasa kepercayaan dan loyalitas nasabah atau anggota.

- b. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan literatur Pengetahuan khususnya dibidang *baitul maal wa tamwil*, lembaga keuangan syariah dan koperasi jasa, serta diharapkan bisa menambah referensi kepustakaan khusus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung

c. Bagi Peneliti Lanjutan

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan dapat memperoleh wawasan serta pengetahuan yang lebih luas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah pembiayaan di *Baitul Maal Wa Tamwil* atau meneliti faktor-faktor lain

## F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

### a. Ruang Lingkup

Ruang lingkup disini akan membahas tentang variabel yang berkaitan dengan judul peneliti. Sugiyono (1997) menyatakan, bahwa variabel didalam peneliti merupakan suatu atribut dari sekelompok objek yang diteliti yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lain dalam kelompok tersebut.<sup>6</sup> Namun variabel yang ada kaitannya dengan penelitian atau judul tema peneliti ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel independen

Yaitu variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhnya variabel dependen. Dan variabel independen pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, bagi hasil, dan *word of mouth*.

---

<sup>6</sup> Umar, Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal. 47-48

## 2. Variabel dependen

Yaitu variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen.

Dan variabel dependen pada penelitian ini yaitu Pengambilan Keputusan Pembiayaan.

### **b. Keterbatasan Penelitian**

Selanjutnya, untuk menghindari meluasnya agar tidak terjadi penyimpangan terhadap masalah yang akan dibahas, maka peneliti membatasi penelitian ini dengan sebagai berikut :

1. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan metode pengumpulan data yang bersangkutan dengan penyebaran angket kepada nasabah pembiayaan. Pengumpulan data ini akan memudahkan peneliti untuk melakukan penelitian bahwa pengaruh kualitas pelayanan, bagi hasil, dan *word of mouth*, terhadap pengambilan keputusan pembiayaan nasabah di Baitul Maal Wa Tamwil Istiqomah Tulungagung.
2. Peneliti akan menggunakan metode pengumpulan data berupa angket yang disebar kepada responden pembiayaan di BMT Istiqomah Unit II Plosokandang Tulungagung.
3. Adapun pokok yang diteliti adalah yang menyangkut pengaruh kualitas pelayanan, bagi hasil, dan *word of mouth*, terhadap pengambilan keputusan pembiayaan nasabah di *Baitul Maal Wa Tamwil Istiqomah Tulungagung*.

## G. Penegasan Istilah

Penegasan istilah ini bertujuan untuk memberikan kejelasan judul penelitian agar tidak muncul berbagai penafsiran terhadap judul penelitian, yaitu:

### 1. Penegasan Konseptual

#### a. Kualitas pelayanan

Menurut Kotler mendefinisikan pelayanan sebagai semua kegiatan untuk mempermudah konsumen menghubungi pihak-pihak yang tepat di perusahaan dan mendapatkan pelayanan, berupa jawaban dan penyelesaian masalah yang cepat dan memuaskan.<sup>7</sup>

#### b. *Word Of mouth*

Menurut Kotler Keller (2007) adalah komunikasi dari mulut ke mulut yang merupakan proses komunikasi berupa pemberian rekomendasi atau saran baik secara individu maupun kelompok terhadap suatu produk atau jasa yang bertujuan untuk memberikan informasi secara personal.

#### c. Bagi Hasil

Bagi hasil adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dan pengelola dana (Rofiq, 2004:153).<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis Implementasi dan Kontrol*, Edisi Ke-9 Jilid 1, (Jakarta:PT. Prenhalindo,1997) hal 8

<sup>8</sup> [www.kajianpustaka.com/2018/02/pengertian-karakteristik-jenis-syarat-bagi-hasil.html?m=1](http://www.kajianpustaka.com/2018/02/pengertian-karakteristik-jenis-syarat-bagi-hasil.html?m=1) diakses pada 30 April 2019

#### d. Pengambilan Keputusan

Menurut J.Reason, Pengambilan Keputusan dapat dianggap sebagai hasil atau keluaran dari proses mental atau kognitif yang membawa pada pemilihan suatu jalur tindakan di antara beberapa alternatif.<sup>9</sup>

#### 2. Penegasan Operasional

Secara operasional penelitian ini dimaksudkan bahwa untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, bagi hasil, dan *word of mouth* terhadap pengambilan keputusan pembiayaan nasabah di *Baitul Maal Wa Tamwil Istiqomah Tulungagung*. Penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independen kualitasn pelayanan, bagi hasil dan *word Of Mouth* dan sedangkan variabel dependen adalah pengambilan keputusan pembiayaan nasabah BMT.

---

<sup>9</sup> J.Reason, *Human Error*, ISBN 1-84014-104-2, 1990

## H. Sistematika Pembahasan

**BAB I PENDAHULUAN :** Dalam Dalam bab ini berisi mengenai beberapa alasan teoritis serta alasan praktis mengenai judul yang akan di teliti, terdapat latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan hasil penelitian dan penegasan istilah.

**BAB II KAJIAN PUSTAKA :** Dalam bab ini akan membahas mengenai kajian teori, penelitian terdahulu, dan kerangka berfikir teoritis, kajian dalam penelitian ini menggunakan beberapa teori-teori yang bersangkutan dengan pokok penelitian seperti manajemen pemasaran, kualitas pelayanan, *word of mouth* dan bagi hasil serta pengambilan keputusan pembiayaan di lembaga Keuangan Non Bank

**BAB III METODE PENELITIAN :** pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian teknik analisis data.

**BAB IV HASIL PENELITIAN :** Menguraikan hasil penelitian yang berisi deskriptip data dan hasil pengujian hipotesisi.

**BAB V PEMBAHASAN :** berisi pembahasan data penelitian dan hasil analisis data.

**BAB VI PENUTUP :** berisi kesimpulan dan saran

Bagian Akhir terdiri (a) daftar Pustaka, (b) Lampiran-lampiran, (c) surat pernyataan keaslian skripsi dan (d) daftar riwayat penulis.