

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia merupakan sebuah negara yang mempunyai penduduk mayoritas beragama Islam. Beberapa tahun terakhir ini perkembangan perbankan syariah di Indonesia cukup pesat, hal tersebut dapat dilihat dari perbankan konvensional yang membuka unit usahanya dalam bentuk syariah. Tumbuh dan berkembangnya perbankan syariah sendiri dapat menghilangkan rasa khawatir orang muslim dalam melakukan transaksi di perbankan. Karena pada awal berdirinya negara Indonesia sistem perbankan hanya menerapkan sistem bunga bank yang jelas dilarang oleh agama.

**Tabel 1.1**  
**Jaringan Kantor Individual Perbankan Syariah Tahun 2017**

No.	Bank Umum Syariah	KC	KCP	KK	Total
1.	PT Bank Aceh Syariah	28	86	18	130
2.	PT Bank Muamalat Indonesia	83	191	80	354
3.	PT Bank Victoria Syariah	9	5	-	14
4.	PT Bank BRI Syariah	52	205	12	269
5.	PT Bank Jabar Banten Syariah	9	56	1	66
6.	PT Bank BNI Syariah	68	171	18	257
7.	PT Bank Syariah Mandiri	130	437	54	621
8.	PT Bank Mega Syariah	32	33	1	66
9.	PT Bank Panin Syariah	16	5	1	22
10.	PT Bank Syariah Bukopin	12	7	4	23
11.	PT BCA Syariah	11	8	3	22
12.	PT May Bank Syariah Indonesia	1	-	-	1
13.	PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Syariah	25	3	-	28

*Sumber: Data Jaringan Bank Umum Syariah dari OJK 2017*

Berdasarkan tabel 1.1 bahwa perkembangan perbankan syariah di Indonesia pada tahun 2017 dimana perbankan syariah yang mengalami perkembangan yang cukup pesat adalah Bank Syariah Mandiri (BSM) dengan total jumlah jaringan kantornya 621. Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Bank Muamalat sebagai bank syariah pertama dan menjadi pioneer bagi bank syariah lainnya telah lebih dahulu menerapkan sistem ini ditengah berkembangnya bank-bank konvensional. Krisis moneter yang terjadi pada tahun 1998 telah menenggelamkan bank-bank konvensional dan banyak yang dilikuidasi karena kegagalan sistem bunganya. Sementara perbankan yang menerapkan sistem syariah dapat tetap eksis dan mampu bertahan. Hal tersebut dapat dilihat dari perkembangan lembaga perbankan syariah yang mengalami peningkatan setiap tahunnya pada tabel 1.2.

**Tabel 1.2**  
**Perkembangan Lembaga Perbankan Syariah di Indonesia**

Indikator	Tahun		
	2016	2017	2018
BUS	1.869	1.825	1.868
UUS	332	344	347
BPRS	287	274	289

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan Syariah

Berkembangnya perbankan syariah di Indonesia, banyak berdiri lembaga non perbankan yang berbasis syariah salah satunya *Baitul Maal Wa Tamwil* atau yang sering disebut dengan BMT. Munculnya lembaga keuangan non perbankan syariah tersebut dapat menyadarkan masyarakat

muslim di Indonesia terkait pentingnya kehalalan dalam bertransaksi. Karena pada dasarnya keberadaan umat Islam dengan berbagai macam atribut keislamannya yang penuh dengan nilai-nilai syariah membutuhkan sebuah wadah dalam aplikasi muamalahnya yang berdasarkan pada konsep syariah.

*Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) merupakan salah satu model lembaga keuangan syariah yang paling sederhana yang saat ini banyak muncul di Indonesia. Dari sekian banyak BMT yang berdiri umumnya bergerak dikalangan masyarakat ekonomi bawah yang berupaya mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam rangka meningkatkan ekonomi bagi pengusaha kecil yang berdasarkan prinsip syariah.<sup>1</sup>

Badan hukum dari BMT saat ini adalah koperasi. Koperasi merupakan suatu badan usaha yang beranggotakan perorangan yang mempunyai kegiatan sebagai penggerak ekonomi rakyat berdasarkan prinsip-prinsip kekeluargaan, anggota dari koperasi adalah pemilik beserta pengguna jasa koperasi yang berkewarganegaraan Indonesia yang telah cakap hukum dan mampu membayar simpanan pokok. Pedoman operasional BMT berada dibawah pimpinan Pusat Inkubasi Bisnis Kecil (PINBUK), juga mengacu pada Undang-Undang Perkoperasian No. 17 Tahun 2012 dan pada Keputusan Menteri Koperasi dan UMKM RI No.

---

<sup>1</sup> Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), hal.128

91/Kep/M.UMKM/IX/2004 tentang petunjuk pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS).<sup>2</sup>

Kehadiran *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) membawa manfaat bagi masyarakat, terutama masyarakat kecil yang menolak riba. Dalam operasionalnya didasarkan pada prinsip bagi hasil, jual beli, ijarah dan wadi'ah. Penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan (wadi'ah dan mudharabah) dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan (bagi hasil, jual beli ijarah). Meskipun mirip dengan perbankan syariah, BMT mempunyai pangsa pasar sendiri yaitu masyarakat kecil yang tidak terjangkau dengan layanan perbankan serta pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM).

Tujuan utama didirikannya BMT adalah menjadi lembaga keuangan yang lebih bersahabat terhadap rakyat menengah ke bawah dan mengisi celah antara jasa keuangan dengan penyedia modal bagi masyarakat dengan pendapatan rendah, seperti petani, pelaku UMKM. Disisi lain BMT juga meningkatkan kualitas usaha ekonomi untuk kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Berdasarkan data Kementrian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (Kemenkop dan UKM) tahun 2018 jumlah koperasi di Indonesia adalah 208.195 unit, sedangkan koperasi syariah berjumlah 4.283 unit yang tersebar diseluruh Indonesia. Persebaran jumlah koperasi syariah di Indonesia dapat dilihat pada tabel berikut:

---

<sup>2</sup> Buku laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Muamalah Tulungagung Tahun 2017

**Tabel 1.3**  
**Persebaran BMT di Indonesia Tahun 2018**

No	Wilayah	Jumlah
1.	DKI Jakarta	162
2.	Jawa Barat	803
3.	Jawa Tengah	552
4.	DI Yogyakarta	153
5.	Jawa timur	1591
6.	Bali	2
7.	NTB	16
8.	NTT	6
9.	Kalimantan	94
10.	Sulawesi	97
11.	Maluku	8
12.	Papua	7
13.	NAD	24
14.	Sumatera Utara	220
15.	Sumatera Barat	119
16.	Jambi	7
17.	Riau	80
18.	Sumatera Selatan	19
19.	Kepulauan Riau	10
20.	Bengkulu	11
21.	Bangka Belitung	4
22.	Lampung	245
23.	Banten	53
	<b>Total</b>	<b>4.283</b>

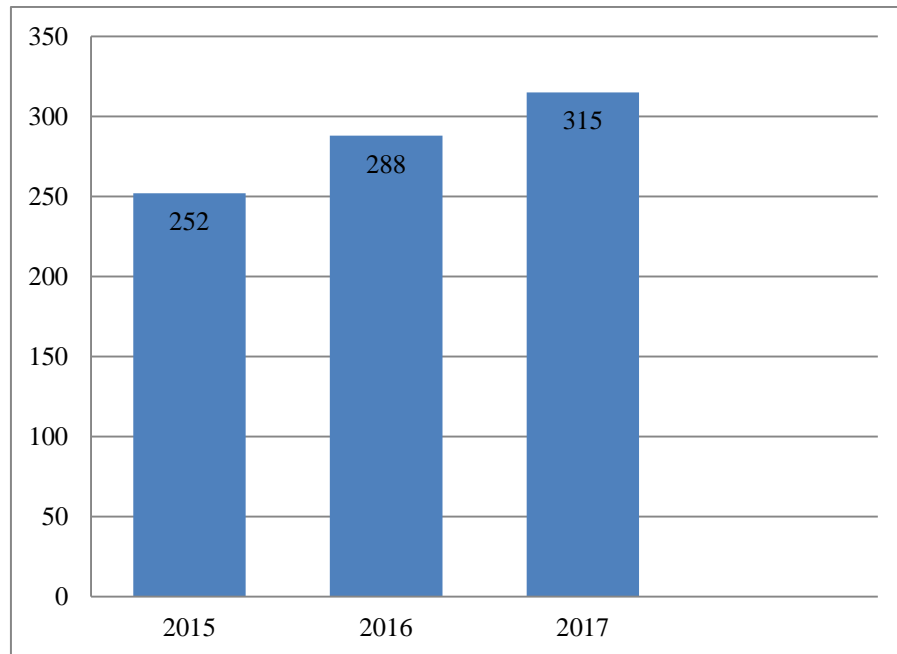
Sumber: Kemenkop dan UKM, diolah tahun 2018<sup>3</sup>

Tabel 1.3 dapat diketahui bahwa koperasi syariah atau BMT telah tersebar diseluruh wilayah Indonesia dan di wilayah Jawa Timur paling banyak dibandingkan dengan wilayah yang lainnya tidak terkecuali di Blitar dan Tulungagung. Di Blitar berdasarkan data yang ada di Dinas Koperasi dan UKM Kota Blitar diketahui data sebagai berikut.

---

<sup>3</sup> Ragitha Cahyani, "Analisis Pengaruh Modal Sosial Terhadap Repayment Rate Sektor Pertanian Studi Kasus BMT ASSYAFIYAH", Skripsi, 2015, (hlm. 11, diakses pada tanggal 21 Juni 2019)

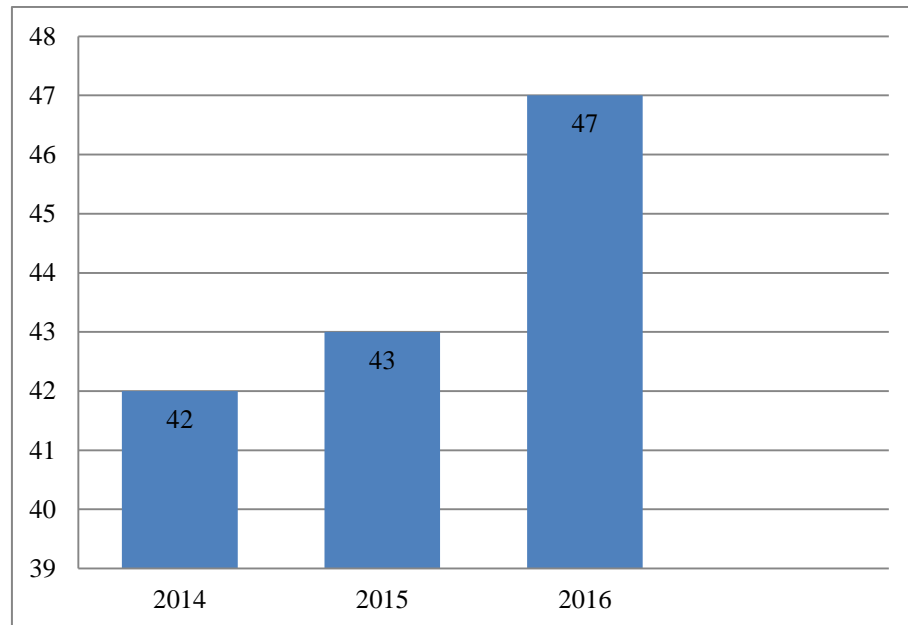
**Gambar 1.1**  
**Perkembangan Jumlah Koperasi dan BMT di Blitar**



*Sumber: Dinkop-UKM Blitar kota*

Berdasarkan gambar 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah koperasi di Blitar tahun 2015 hingga 2017 setiap tahunnya mengalami peningkatan. Dapat diketahui pada tahun 2017 sebanyak 315 koperasi yang tersebar di wilayah kota Blitar salah satunya di wilayah Srengat yaitu Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Agritama. BMT Agritama merupakan lembaga keuangan syariah yang menggunakan prinsip koperasi dalam operasionalnya. Kurang lebih 10 tahun yang lalu BMT Agritama mulai beroperasi khususnya di daerah Kecamatan Srengat dan sekitarnya.

**Gambar 1.2**  
**Perkembangan Jumlah BMT di Tulungagung**



Sumber: Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kabupaten Tulungagung

Sedangkan di Tulungagung, perkembangan jumlah BMT meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2016 tercatat sebanyak 47 unit tersebar di wilayah Tulungagung salah satunya BMT Muamalah. BMT Muamalah adalah BMT tertua di Kabupaten Tulungagung yang didirikan pada tahun 1998. Meskipun seiring berjalannya waktu banyak BMT baru yang berdiri yang bahkan menjadi ancaman, namun kedua BMT tersebut tetap tumbuh dan berkembang sesuai dengan komitmen visi dan misinya.

BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung mempunyai produk-produk syariah yang hampir sama. BMT Agritama Blitar mempunyai berbagai jenis jasa simpan pinjam dan berbagai jenis pembiayaan diantaranya pembiayaan *ba'i bitsaman 'ajil*, pembiayaan *murabahah*, pembiayaan *mudharabah*, pembiayaan *musyarakah* serta

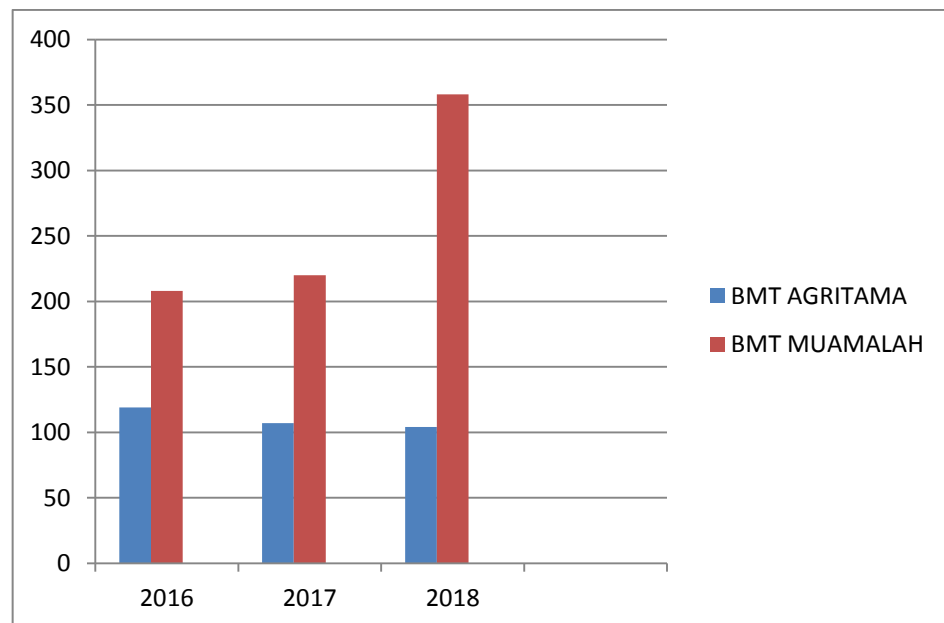
pembiayaan *qardhul hasan*. BMT Muamalah Tulungagung mempunyai produk-produk syariah diantaranya: simpanan atau tabungan yakni simpanan deposito, simpanan sukarela, simpanan umroh, simpanan *aqiqah*, dan simpanan pendidikan. Kemudian produk pembiayaannya yakni: pembiayaan *mudharabah*, pembiayaan *musyarakah*, pembiayaan *murabahah*, pembiayaan *ba'i bitsaman ajil*, pembiayaan gadai (*rahn*), dan pembiayaan *qardhul hasan*.

Baitul Maal Wa Tamwil Agritama berada di lingkungan pengelola usaha perkebunan, peternakan, dan perikanan. Dari peluang yang ada upaya yang diberikan oleh pihak BMT adalah dengan mempermudah pada sistem pelayanan hulu-hilir. Sasaran utama pada BMT ini adalah masyarakat dengan perekonomian menengah kebawah sehingga setiap bentuk usaha dan modal yang diberikan oleh BMT akan tepat sasaran untuk meningkatkan kesejahteraan. Sedangkan BMT Muamalah Tulungagung adalah BMT yang lokasinya tidak berada di tengah-tengah kota seperti halnya BMT Agritama Blitar. Namun jangkauan pasar BMT Muamalah sangat luas karena sasarannya adalah pedagang dan peternak, selain itu didekat lokasi BMT banyak pedagang kecil yang menjadi anggotanya. Sehingga peneliti tertarik untuk mengangkat BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung sebagai objek penelitian adalah dengan pertimbangan keadaan masyarakat dan kemudahan kedua BMT yang telah diberikan. Harapan peneliti tidak terlepas dari meningkatnya



kesejahteraan perekonomian masyarakat menengah kebawah dengan bentuk pemberian modal usaha.

**Gambar 1.3**  
**Anggota Pembiayaan BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung Tahun 2016-2018**



*Sumber Data: BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung (diolah)*

Berdasarkan gambar 1.1 diatas, dapat diketahui bahwa fluktuasi anggota pembiayaan di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung nampak berbeda setiap tahunnya. Dari tahun 2016 hingga 2018 banyak terjadi naik-turun jumlah anggota pembiayaan dari kedua BMT tersebut. Untuk BMT Agritama Blitar perkembangan pembiayaan cenderung menurun. Tahun 2016 anggota pembiayaan mencapai 119 anggota. Tahun 2017 anggota pembiayaan menurun dengan jumlah 107 anggota. Tahun 2018 mengalami penurunan lagi sehingga jumlah anggota pembiayaan menjadi 104 anggota.

Berbeda dengan BMT Agritama Blitar, perkembangan pembiayaan di BMT Muamalah Tulungagung setiap tahun cenderung meningkat. Tahun 2016 anggota pembiayaan di BMT Muamalah mencapai 208 anggota. Tahun 2017 anggota pembiayaan meningkat 220 anggota. Hingga tahun 2018 anggota pembiayaan meningkat sejumlah 358 anggota.

**Tabel 1.4**  
**Jumlah Anggota dan Jumlah Penyaluran Dana Pembiayaan**  
**BMT Agritama Blitar**

No	Keterangan	2016	margin	Jumlah Anggota	2017	margin	Jumlah Anggota	2018	margin	Jumlah Anggota
1.	Pembiayaan <i>Mudharabah</i>	-		-	-		-	-		-
2.	Pembiayaan <i>Murabahah</i>	210.000.000		42	196.000.000		56	126.000.000		33
3.	Pembiayaan <i>Ba'i Bitsaman Ajil</i>	770.000.000	2,7 %	77	561.000.000	2,7 %	51	568.000.000	2,7 %	71
4.	<i>Qardhul Hasan</i>	-		-	-		-	-		-
	Jumlah	980.000.000		119	757.000.000		107	694.000.000		104

Sumber: RAT BMT Agritama Blitar (diolah)

Berdasarkan tabel 1.4 dapat dilihat bahwa jumlah pembiayaan yang dilakukan oleh anggota BMT Agritama cenderung naik turun dari tahun ke tahun. Produk pembiayaan di BMT Agritama yang diminati anggota adalah pembiayaan *Murabahah* dan pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil*. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pada pembiayaan *Murabahah* pada tahun 2016 jumlah pembiayaan sejumlah Rp 210.000.000 dengan jumlah anggota 42, sedangkan di tahun 2017 pembiayaan sejumlah Rp 196.000.000 dengan jumlah anggota 56, meskipun mengalami penurunan

pada jumlah dana yang disalurkan akan tetapi ada peningkatan pada jumlah anggotanya. Kemudian pada tahun 2018 mengalami penurunan dengan jumlah pembiayaan sebesar Rp 126.000.000 dengan jumlah anggota 33.

Pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* juga mengalami penurunan dimulai tahun 2016 pembiayaan sebesar Rp 770.000.000 dengan jumlah anggota 77. Tahun 2017 pembiayaan sebesar Rp 561.000.000 dengan jumlah anggota 51. Dan pada tahun 2018 mengalami kenaikan dengan jumlah pembiayaan sebesar Rp 568.000.000 dengan jumlah anggota 71. Selain ke empat macam pembiayaan yang tertera diatas, dahulunya BMT Agritama memiliki produk gadai namun produk tersebut tidak berjalan lama dikarenakan BMT Agritama belum mempunyai alat yang menunjang dalam proses uji kadar emas.

**Tabel 1.5**  
**Jumlah Anggota dan Jumlah Penyaluran Dana Pembiayaan**  
**BMT Muamalah Tulungagung**

No	Keterangan	2016	margin	Jumlah Anggota	2017	margin	Jumlah Anggota	2018	margin	Jumlah Anggota
1.	Pembiayaan <i>Mudharabah</i>	-		-	-		-	-		-
2.	Pembiayaan <i>Murabahah</i>	659.303.015		56	596.746.600		46	435.093.460		44
3.	Pembiayaan <i>Ba'i Bitsaman Ajil</i>	1.412.792.175	2,5 %	120	1.608.621.271	2,5 %	124	2.521.564.375	2,5 %	255
4.	<i>Qardhul Hasan</i>	376.744.580		32	648.637.609		50	583.420.777		59
	Jumlah	2.448.839.770		208	2.854.005.480		220	3.540.078.613		358

Sumber: RAT BMT Muamalah (diolah)

Data tabel 1.5 dapat diketahui bahwa dari tahun 2016-2018 sektor pembiayaan BMT Muamalah mengalami peningkatan. Data menunjukkan bahwa dari tahun 2016 sektor pembiayaan naik hingga mencapai angka 2.448.839.770, kemudian pada tahun 2017 naik sebesar 2.854.005.480. Dan pada tahun 2018 mencapai angka 3.540.078.613. Data tersebut menunjukkan bahwa dari tahun 2016 sampai 2018 mengalami kenaikan disetiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa data atau kegiatan yang dilakukan fluktuatif dan pangsa pasar BMT Muamalah baik.

Peneliti lebih tertarik menggunakan pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* selain mendominasi di setiap tahunnya dan pembiayaan yang banyak diminati anggota. Pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* merupakan suatu perjanjian pembiayaan yang telah disepakati antara pihak bank dengan nasabah, dimana bank syariah menyediakan dananya untuk sebuah investasi dan atau pembelian barang dan usaha anggotanya yang kemudian proses pembayarannya dilakukan secara mencicil. Produk pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* ini menjadi salah satu produk unggulan di BMT Agritama Blitar maupun BMT Muamalah Tulungagung karena peminatnya yang cukup banyak, hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.6 dan 1.7 serta penerapan pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* disini digunakan untuk penambahan modal usaha. Hal ini diduga oleh faktor margin dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi keputusan anggota dalam memutuskan menggunakan pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil*.

Masyarakat cenderung menyukai segala sesuatu yang bersifat mudah dan cepat. Seperti dalam hal memperoleh pelayanan, kemudahan dalam hal mencapai lokasi untuk bisa merasakan pelayanan sebagai bagian dari lembaga keuangan syariah juga sangat diharapkan oleh masyarakat. Lokasi adalah tempat dimana perusahaan harus melakukan suatu jenis usaha. Pemilihan lokasi mempunyai fungsi yang strategis karena dapat ikut menentukan tujuan badan usaha. Masyarakat akan memilih lokasi yang mudah ditemukan dan mudah diakses. Selain itu lokasi yang lebih dekat dengan fasilitas umum lainnya akan cenderung diminati dibandingkan dengan yang letaknya jauh dari fasilitas umum.

Setiap lembaga atau perusahaan tentunya menginginkan hal terbaik untuk memuaskan para anggotanya. Berbagai upaya harus dilakukan BMT khususnya untuk tetap bertahan dan menghadapi persaingan. Dalam hal ini BMT sebagai unit sosial harus memberikan pelayanan yang baik kepada setiap anggotanya. Pelayanan yang baik merupakan sebuah harapan yang utama bagi anggota.

**Tabel 1.6**  
**Perkembangan Jumlah Karyawan di BMT Agridama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung 2016-2018**

NO	Lembaga	Tahun		
		2016	2017	2018
1.	BMT Agridama Blitar	4	4	4
2.	BMT Muamalah Tulungagung	5	6	6

*Sumber: BMT Agridama dan BMT Muamalah (diolah)*

Banyaknya jumlah karyawan dalam suatu lembaga akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan semakin banyak jumlah karyawan yang memberikan pelayanan semakin cepat pula proses yang dikerjakan. Jumlah karyawan dari BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung dapat diketahui dari tabel diatas, jumlah karyawan di BMT Mumalah lebih banyak daripada di BMT Agritama dan di tahun 2017 mengalami penambahan karyawan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan lembaga untuk mendapatkan anggota. Kualitas pelayanan yang baik harus dilaksanakan demi kelangsungan hidup suatu lembaga keuangan, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan lembaga dalam memenuhi harapan anggota secara konsisten. Secara umum calon anggota pasti akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu untuk memutuskan menjadi anggota sebuah lembaga. Dalam hal ini keputusan diukur dari faktor kualitas pelayanan dan strategi pemasaran.<sup>4</sup>

Kualitas pelayanan merupakan suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan. Maksud dari kualitas pelayanan adalah perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan. Jadi kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT akan berdampak langsung kepada anggota, apabila suatu pelayanan

---

<sup>4</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2008), hlm. 184

tersebut baik dan sesuai dengan harapan anggota maka akan menimbulkan loyalitas anggota untuk terus bertransaksi di lembaga tersebut. Namun, apabila suatu pelayanan yang diberikan kurang memuaskan maka anggota tidak berfikir panjang untuk beralih ke lembaga lain.

Dalam usahanya mempengaruhi keputusan anggota pembiayaan, BMT tidak hanya bersaing dengan sesama lembaga keuangan syariah namun juga dengan lembaga keuangan konvensional. Persaingan ini tidak hanya fokus dalam inovasi produk tetapi juga dalam berbagai strategi pelayanan dan taktik pemasaran. Hal tersebut menjadi semakin ketat sehingga menuntut kejelian anggota dalam memilih produk-produk yang ditawarkan yang sesuai dengan harapannya. Salah satu bentuk dari persaingan antara lembaga keuangan syariah dan lembaga keuangan konvensional adalah pemberian margin.

Dalam menghadapi persaingan, perusahaan juga harus mengutamakan faktor lokasi dan kualitas pelayanannya. Faktor dari lokasi yang strategis juga sangat berperan penting dalam berhubungan dengan nasabah dan dalam keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah. Lokasi dikatakan strategis misalnya seperti dekat dengan pasar, kawasan industri atau pabrik, dekat dengan perkantoran, dekat dengan perumahan atau masyarakat. Penentuan lokasi kantor beserta sarana dan prasarana pendukung menjadi sangat penting, hal ini dikarenakan agar nasabah dengan mudah mengetahui dan menjangkau lokasi dari lembaga tersebut.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 163

Selain kualitas pelayanan dan lokasi, faktor yang mempengaruhi dalam keputusan pembelian konsumen adalah harga. Kotler mengatakan bahwa harga mempunyai fungsi sebagai penentu utama dari pilihan pembeli.<sup>6</sup> Setelah konsumen mengetahui dan mengamati promosi dari produk yang ditawarkan maka konsumen akan membandingkan produk yang sejenis sebelum memutuskan untuk membeli produk tersebut. Berkaitan dengan faktor harga dalam menentukan harga dari suatu produk dalam lembaga keuangan syariah, penentuan margin juga menjadi salah satu hal yang diperhatikan oleh nasabah.<sup>7</sup>

Penentuan tingkat margin suatu lembaga keuangan seperti BMT penetapannya masih ditentukan dari lembaga tersebut. Margin yang diberikan dari masing-masing BMT berbeda-beda. Dari tabel 1.2 di atas dapat diketahui bahwa BMT Agritama memberikan margin kepada anggotanya sebesar 2,7% dari pinjaman yang diterimanya. Sedangkan untuk BMT Muamalah dilihat pada tabel 1.3 di atas sebesar 2,5% lebih rendah dibandingkan dengan BMT Agritama. Lembaga menjelaskan bahwa beberapa anggota terkadang belum paham tentang berapa margin yang sesuai pada saat ini. Juga terdapat anggapan atau persepsi dan penilaian dari anggota bahwa margin yang ditetapkan sama dengan bunga di lembaga konvensional. Sebenarnya keuntungan yang ditarik juga relatif

---

<sup>6</sup>Philip Kotler, dkk., *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia Buku-2*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2000), hlm. 296

<sup>7</sup>Muhammad, *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2000), hlm. 20



rendah dilihat dari besarnya biaya yang dibutuhkan oleh anggota, namun hal ini sering kali kurang dipahami oleh anggota.

Dari uraian permasalahan diatas, penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Tingkat Margin, Lokasi, Dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Anggota Memilih Pembiayaan *Ba’i Bitsaman Ajil* Di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah merupakan penjelasan tentang kemungkinan-kemungkinan bahasan yang dapat muncul dalam penelitian ini. Berdasarkan latar belakang diatas dapat diidentifikasi beberapa masalah yang ada terkait dengan pengaruh tingkat margin dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *Ba’i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung. Tingkat margin merupakan salah satu faktor anggota dalam memilih suatu pembiayaan. Karena dengan adanya margin ini anggota bisa memperkirakan berapa harga yang pantas dari barang yang akan dibeli oleh pihak lembaga keuangan syariah yang kemudian dijadikan sebagai dorongan untuk memutuskan menerima atau menolak produk pembiayaan. Selain itu kualitas pelayanan dapat diketahui anggota dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan-pelayanan yang

diterima dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu lembaga.

### **C. Rumusan Masalah**

Permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh tingkat margin secara signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung?
2. Apakah terdapat pengaruh lokasi secara signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *Ba'i Bitsama Ajil* di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung?
4. Apakah terdapat salah satu variabel tingkat margin, lokasi, dan kualitas pelayanan yang berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung?
5. Apakah terdapat perbedaan pengaruh antara tingkat margin, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengkaji dan mengetahui pengaruh tingkat margin secara signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung.
2. Untuk mengkaji dan mengetahui pengaruh lokasi secara signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung.
3. Untuk mengkaji dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung.
4. Untuk mengkaji dan mengetahui pengaruh tingkat margin, lokasi, dan kualitas pelayanan secara signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung.
5. Untuk mengkaji dan mengetahui perbedaan pengaruh tingkat margin, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung.

## **E. Kegunaan Penelitian**

Penulis berharap bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat serta memberikan kontribusi kepada semua pihak. Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

### **1. Secara Teoritis**

Kegunaan penelitian secara teoritis ini diharapkan dapat bermanfaat serta menambah wawasan pemikiran dalam hal loyalitas anggota, serta dapat menyajikan informasi tentang pengaruh tingkat margin dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil*.

### **2. Secara Praktis**

#### **a. Bagi Lembaga**

Sebagai referensi lembaga untuk meningkatkan keputusan anggota supaya melakukan pembiayaan dengan tujuan peningkatan usaha yang didasarkan dengan modal yang cukup dan usaha yang jelas. Lembaga juga perlu untuk terus mengawasi perputaran usaha. Keuntungan dan kerugian juga telah disepakati oleh kedua belah pihak sebagai bentuk kerjasama.

#### **b. Bagi Akademik**

Sebagai tambahan referensi bagi pihak akademik dalam karya-karya ilmiah bagi seluruh civitas akademik di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung khususnya mahasiswa perbankan syariah ataupun pihak lain yang membutuhkan.

### c. Bagi Peneliti Yang Akan Datang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan informasi dan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang lembaga keuangan syariah khususnya mengenai pengaruh tingkat margin, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *Bai' Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung. Sehingga dapat mengkaji lebih dalam dengan melihat dari sudut pandang yang lain.

## F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini digunakan untuk mengetahui tentang variabel-variabel yang akan diteliti, masalah yang akan diteliti dan lokasi penelitian sehingga tidak menyimpang dari tujuan yang diinginkan, dan adanya keterbatasan waktu, dana, tenaga, serta teori-teori dari penulis.

Adapun ruang lingkup dan keterbatasan penelitian adalah:

1. Pengetahuan tentang tingkat margin dan kualitas pelayanan merupakan variabel independen atau variabel bebas dan keputusan anggota merupakan variabel dependen atau variabel terikat.
2. Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh tingkat margin dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil*.

3. Objek penelitian hanya anggota di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung yang telah memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil*.

## G. Penegasan Istilah

### 1. Definisi Konseptual

- a. Margin adalah presentase tertentu yang ditetapkan pertahun perhitungan margin keuntungan secara harian, maka jumlah dalam setahun ditetapkan 360 hari, perhitungan margin keuntungan secara bulanan, maka setahun ditetapkan 12 bulan.<sup>8</sup>
- b. Lokasi adalah tempat dimana diperjual belikannya produk perbankan dan pusat pengendalian perbankan.<sup>9</sup>
- c. Kualitas pelayanan

Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu; kadar; derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan).<sup>10</sup> Pelayanan adalah perihal atau cara melayani: usaha untuk melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan.<sup>11</sup> Jadi kualitas pelayanan adalah sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keuntungan tersebut memenuhi keinginan nasabah.

---

<sup>8</sup> Adiwarmarman Karim, *Bank Islam, Analisis Fiqih Dan Keuangan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 279

<sup>9</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 163

<sup>10</sup> *Kamus Bahasa Indonesia*, (Pusat Bahasa, Jakarta 2008), hlm. 763

<sup>11</sup> *Kamus Bahasa Indonesia....*, hlm. 763

d. Keputusan Anggota

Keputusan adalah sesuatu proses yang terdiri dari lima tahap yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pascapembelian.<sup>12</sup> Nasabah atau anggota adalah objek yang mempergunakan jasa bank.<sup>13</sup> Jadi keputusan nasabah adalah proses pengintegrasian konsumen dengan mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih dan memilih salah satu diantaranya.

e. Pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* adalah pembiayaan berakad jual beli, adalah suatu perjanjian pembiayaan yang telah disepakati antara bank Islam dengan nasabah, dimana bank Islam menyediakan dananya untuk sebuah investasi dan atau pembelian barang modal dan usaha anggotanya yang kemudian proses pembayarannya dilakukan secara mencicil atau angsuran.<sup>14</sup>

## 2. Definisi Operasional

- a. Margin merupakan selisih dari harga barang yang di jual, dan dihitung dalam kurun waktu 1 tahun atau 12 bulan.
- b. Lokasi adalah letak atau tempat suatu perusahaan didirikan.
- c. Kualitas pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan anggotanya. Pelayanan yang

---

<sup>12</sup> Philip Kotler & Gary amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemsaran*, (Jakarta: Erlangg, 2008), hlm. 179

<sup>13</sup> Veizhzal Rival, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 11

<sup>14</sup> Martono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*, (Yogyakarta: Ekonisia, Cet. Ketiga, 2004), hlm. 126

- berkualitas yaitu ketika lembaga mampu menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan atau harapan anggotanya.
- d. Keputusan Anggota merupakan suatu pemecahan masalah yang sedang dihadapi oleh seseorang yang diakhiri dengan satu pilihan.
  - e. Pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* adalah jual beli dimana pembayaran atas harga jual dilakukan dengan mencicil di waktu yang akan datang.

## H. Sistematika Skripsi

Sistematika penelitian ini berisi tentang isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian isi dan bagian akhir penelitian.

**Bagian awal** berisi tentang halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian, moto, persembahan, prakata, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran dan abstrak.

**Bagian utama (inti)** terdiri dari enam bab, yaitu:

- BAB I           Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, sistematika penulisan.
- BAB II           Landasan teori, membahas penjabaran dasar teori yang digunakan untuk penelitian, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, hipotesis penelitian.



- BAB III Metodologi penelitian, yang memuat rancangan penelitian yang berisi tentang pendekatan penelitian dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, analisis data.
- BAB IV Pembahasan hasil penelitian, terdiri dari deskripsi karakteristik dan uraian data dan uraian tentang hasil pengujian hipotesis.
- BAB V Pembahasan yang menjelaskan temuan-temuan peneliti yang telah ditemukan pada hasil penelitian.
- BAB VI Penutup, yang terdiri dari: kesimpulan dan saran atau rekomendasi.

**Bagian akhir** terdiri dari daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup.