

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga Keuangan Syariah berperan besar dalam pengembangan dan pertumbuhan masyarakat di dalam kehidupan sehari-hari terutama di dalam bidang perekonomian. Sebagai institusi bisnis, lembaga keuangan tidak lepas dari motif laba. Hal ini mutlak dilakukan karena lembaga keuangan harus memperhatikan kepentingan para anggota dan masyarakat. Lembaga keuangan di bagi menjadi dua golongan yaitu lembaga keuangan bank berbasis syariah dan lembaga keuangan non bank yang berbasis syariah. Lembaga keuangan bank berbasis syariah meliputi BPRS dan BMI (Bank Muamalat Indonesia) sedangkan lembaga keuangan non bank syariah meliputi : Asuransi Syariah, Reksadana Syariah, serta Baitul Maal Wa Tamwil.¹

Di negara Indonesia, perkembangan lembaga keuangan syariah seperti koperasi syariah mengalami peningkatan yang cukup pesat. Sistem koperasi syariah yang fleksibel dan juga bisa mengikuti berbagai lini kerja masyarakat menjadi sebuah nilai tambah dimata masyarakat. Hal ini telah terbukti berdasarkan data yang dimiliki oleh Badan Pusat Statistika Tahun 2019 yang bisa dilihat dalam data pertumbuhan koperasi di Indonesia berikut ini :

¹ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*. (Yogyakarta: UII Press, 2004) Hal. 72

Tabel 1.1
Jumlah Koperasi di Indonesia Tahun 2013-2019

NO	Indikator	Satuan	2014-2015	2016-2017	2018-2019
1	Jumlah koperasi	Unit	203.791	209.488	212.135
2	Pertumbuhan koperasi	Persen	4,84	3,84	5,26
3	Jumlah koperasi aktif	Unit	143.007	147.249	150.223
4	Prosentase koperasi aktif	Persen	90,20	70,29	70,81
5	Pertumbuhan koperasi aktif	Persen	3,68	2,97	3,89
6	Jumlah anggota	Orang	40.288.179	55.443.953	57.783.160

Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS) 2019²

Dari tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa pertumbuhan koperasi syariah dan konvensional di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami pertumbuhan yang signifikan. Anggota yang tergabung dalam koperasi juga terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Dengan data yang ada dari sumbernya, maka dapat dipastikan bahwa perkembangan koperasi di Indonesia merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki kemungkinan untuk berkembang dari segi kuantitas maupun kualitasnya.

Peran lembaga keuangan syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) sangat berupaya untuk mengembangkan usaha dengan harapan meningkatkan taraf hidup anggota sehingga dapat tercipta pemerataan ekonomi untuk semua kalangan. *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) adalah sebuah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil berdasarkan prinsip syariah, serta menumbuh kembangkan bisnis usaha mikro dan kecil dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum

² Badan Pusat Statistik, *Tabel Perkembangan Koperasi di Indonesia* dalam www.bps.go.id diakses pada 20 Desember 2019 pukul 19.30 WIB.

fakir miskin.³ Kehadiran *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) di kalangan masyarakat sekarang ini sangat sekali di harapkan, karena sangat mampu mengurangi kebutuhan ekonomi yang meningkat sangat pesat, terutama membantu perekonomian masyarakat yang cenderung menengah ke bawah.

Kegiatan pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank, yang terus menerus dilaksanakan guna mempertahankan dan mengembangkan usaha bank tersebut. Pembiayaan yang ada di *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) terbagi menjadi 4 pembiayaan yaitu Pembiayaan Modal Kerja, Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Jual Beli, Pembiayaan dengan Prinsip Kerja Sama (Partnership), Pembiayaan dengan Prinsip Jasa.⁴

Dalam sebuah lembaga keuangan syariah banyak diperkenalkan beberapa instrumen keuangan sebagai pengganti instrument bunga yang banyak di pakai di sistem keuangan konvensional. Instrumen tersebut adalah sebuah instrument yang lebih mengedepankan dan menggunakan sistem bagi hasil (*profit and loss sharing*). Keuntungan yang di peroleh tersebut dan kerugian yang di derita ditanggung secara bersama oleh pihak-pihak yang melakukan transaksi. Oleh karena itu, kedua belah pihak yang melakukan transaksi tersebut akan saling memperhatikan akan kemajuan dan kemunduran usaha yang dijalankan. Diantara sistem bagi hasil dan jual

³ Muhammad Sholahudin, *Lembaga Keuangan dan Ekonomi Islam*. (Yogyakarta: Penerbit Ombak. 2014) Hal. 143

⁴ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*.....Hal. 170

beli yang paling menonjol dan bahkan yang paling populer adalah *musyarakah*, *mudharabah* dan *murabahah*.⁵

Keputusan konsumen terhadap pembelian suatu produk atau jasa dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal.⁶ Faktor Internal yaitu bauran pemasaran yang terdiri dari 11p yaitu product (produk), price (harga), promotion (promosi), place (distribution), people (orang), process, physical evidence (bukti fisik), positioning (posisi), pleasure, pointing out as a reference (referensi).⁷ Sedangkan dari Faktor Eksternal yaitu faktor lingkungan sekitar yang terdiri dari pengetahuan, informasi, kepribadian, sikap dan nilai seseorang.⁸

Faktor internal yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian yaitu ada 11p didalam penelitian ini peneliti mengambil terkait *process* dan *price*. Dengan alasan bahwa process disini terkait dengan proses pelayanan yang melibatkan konsumen dalam pelayanan jasa, proses aktivitas, standar pelayanan serta kompleksitas prosedur kerja yang ada di lembaga yang bersangkutan.⁹ proses pelayanan ini menjadi bagian yang sangat penting bagi anggota karena dari proses pelayanan dapat menghasilkan layanan suatu jasa serta prosesnya bisa berjalan efektif dan efisien, tentunya bisa diterima dengan baik oleh anggota di lembaga tersebut, namun jika proses

⁵ Yadi Januari, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Bandung: PT Ramaja Rosdakarya, 2015, hal. 13

⁶ Manulang, *Pengantar Bisnis, Edisi Pertama*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2008), hal.212

⁷ Peter, J. P & Olson, J. C, *Consumer Behavior and Marketing Strategy (4th ed)*, (The Mc. Graw-Hill: Companies, Inc, 2003), hal. 208

⁸ Manulang, *Pengantar Bisnis, Edisi Pertama*,..... hal.213

⁹ Kasmir, *Manajemen Perbankan Cet. Ke-12*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal 214.

pelayanannya dari lembaga kurang baik tentunya anggota tersebut enggan menerimanya dan kemungkinan akan berpindah di lembaga lain.

Price (harga) di penelitian ini mengambil biaya administrasi. Dimana biaya administrasi ini diambil berdasarkan kenyataan besaran biaya yang dikeluarkan oleh pihak lembaga BMT dalam proses pembiayaan ini, terkadang para anggota enggan melakukan pengambilan pembiayaan dikarenakan di kenai biaya administrasi, padahal biaya administrasi ini ditetapkan sesuai dengan manfaat yang di peroleh sehingga kemungkinan anggota tidak akan merasa keberatan oleh karena itu, pengambilan biaya administrasi ini sesuai dengan manfaatnya.¹⁰

Salah satu faktor eksternal yang sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen adalah faktor pengetahuan. Pengetahuan produk disini mempunyai arti yaitu semua informasi yang dimiliki oleh konsumen atau calon anggota mengenai berbagai macam produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai produk tersebut. Pengetahuan juga dapat menimbulkan pengaruh terhadap konsumen. Konsumen yang memiliki pengetahuan banyak akan memiliki informasi yang disimpan di dalam ingatan mengenai dimensi yang akan digunakan untuk membandingkan alternatif pilihan dari produk jasa tersebut dan pemilihan pada produk pembiayaan yang akan digunakan.¹¹

¹⁰ Adiwarmam Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), hal. 114

¹¹ Manulang, *Pengantar Bisnis, Edisi Pertama*,hal.213

BMT Sahara Kauman Tulungagung yang bertempat di Jl. Ruko Bolorejo Desa Kauman Tulungagung merupakan salah satu lembaga keuangan mikro syariah yang mengalami perkembangan serta sekarang masih eksis di wilayah Tulungagung untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat sekitarnya. BMT ini menyelenggarakan pembiayaan untuk usaha masyarakat terutama dengan akad *Mudharabah, Musyarakah, Murabahah, dan Qordhul Hasan..* Kebutuhan yang membutuhkan akan modal membuat pembiayaan ini cukup diminati oleh masyarakat terutama pada akad pembiayaan *musyarakah* dan *mudharabah..*

Secara umum calon anggota maupun yang sudah menjadi anggota di BMT Sahara Kauman Tulungagung tentunya akan melakukan kegiatan menabung dan menyimpan uangnya serta akan melakukan pembiayaan dengan memilih lembaga keuangan syariah yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan di dalam proses pembiayaannya.

Tabel 1.2
Jumlah Anggota Keseluruhan BMT Sahara Tulungagung
2017 – 2019

No	Jenis Anggota Keseluruhan	Tahun		
		2017	2018	2019
1.	Anggota Simasis Biasa	1.532	1.590	1.856
2.	Anggota Simasis Berjangka	228	235	247
3.	Anggota Pembiayaan	1.416	1.281	1.330
Jumlah		3.176	3.106	3.433

Sumber : *Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Sahara Tahun 2019*

Berdasarkan pada tabel 1.2 jumlah keseluruhan anggota di lembaga tersebut, menunjukkan bahwa jumlah anggota keseluruhan BMT Sahara Tulungagung pada tahun 2017-2019 sangat meningkat baik terutama pada sisi jumlah anggota pembiayaan. BMT Sahara Kauman Tulungagung merupakan salah satu lembaga keuangan syariah non-bank yang tidak terlepas dari ketatnya persaingan antar lembaga keuangan syariah lainnya karena banyaknya BMT lain yang bermunculan di berbagai daerah. Dalam menghadapi situasi persaingan seperti ini, BMT Sahara Kauman harus mampu menjaga hubungan dengan anggota dinilai sangat penting. Terutama dalam faktor internal dan faktor eksternal dari lembaga itu sendiri.

Setiap calon anggota akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi untuk memutuskan memilih suatu pembiayaan. Berikut ini jumlah anggota pembiayaan BMT Sahara Kauman Tulungagung pada tahun 2017- 2019 :

Tabel 1.3
Jumlah Anggota Pembiayaan BMT Sahara Tulungagung
2017 – 2019

NO	Jenis Pembiayaan	Tahun		
		2017	2018	2019
1	Pembiayaan Musyarakah	1.402	608	568
2	Pembiayaan Mudharabah	367	229	265
3	Pembiayaan Murabahah	270	208	255
4	Pembiayaan Qordhul Hasan	265	236	242
Jumlah		1.416	1.281	1.330

Sumber : *Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Sahara Tahun 2019*

Berdasarkan penjelasan dari tabel 1.3 mengenai jumlah anggotanya, pembiayaan *musyarakah* dan pembiayaan *mudharabah* selalu menjadi produk yang paling diminati masyarakat atau anggota dari tahun ke tahun walaupun setiap tahunnya mengalami penurunan dan peningkatan jumlah anggota serta jumlah dana yang di salurkan. Pada tahun 2017 jumlah anggota pembiayaan *musyarakah* pada tahun 2017 sebanyak 1.402 anggota, dengan jumlah dana sebesar 9, 396 milyar. Kemudian pada tahun 2018 mengalami penurunan jumlah anggota menjadi sebanyak 608 dengan jumlah dana sebesar 10, 127 milyar. Dan pada tahun 2019 jumlah anggota pembiayaan *musyarakah* mengalami penurunan jumlah anggota menjadi 586 anggota dengan jumlah dana sebesar 10,614 milyar.

Sedangkan pada pembiayaan *mudharabah* berbanding terbalik dengan pembiayaan *musyarakah* yaitu lebih sedikit bisa dikatakan 30% jika di hitung dari 100% di bandingkan dengan pembiayaan *musyarakah*. Pembiayaan *mudharabah* pada tahun 2017, jumlah anggota nya mencapai 270 dengan jumlah dana sebesar 9.851 milyar. Kemudian pada tahun 2018 mengalami penurunan yang sangat banyak hingga mencapai sebagian jumlah anggota menjadi 229 dengan jumlah dana sebesar 9.051 milyar. Di tahun 2019 ini jumlah anggota mengalami peningkatan yaitu mencapai 265 dengan jumlah dana sebesar 11.120 milyar.

Dari analisis pada kedua data penyaluran dana pembiayaan dan data anggota diatas, maka peneliti memilih pada pembiayaan *musyarakah* dan pembiayaan *mudharabah* sebagai objek penelitian karena didasarkan pada

konsep bagi hasil dimana pada pembiayaan *musyarakah* dan pembiayaan *mudharabah* yang sampai saat ini masih merupakan pembiayaan yang dominan bagi perbankan syariah, hal ini di karenakan pembiayaan *musyarakah* bersifat lebih menggabungkan modal dengan tujuan memperoleh keuntungan, yang akan dibagikan sesuai nisbah bagi hasil yang telah disepakati dan kerugian yang timbul ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak. Dalam BMT Sahara Kauman implementasi pembiayaan *musyarakah* yaitu anggota yang sudah memiliki usaha yang sudah berjalan guna mengembangkan usaha tersebut dan prosesnya lebih mudah karena lembaga hanya mensurvei layak atau tidaknya calon anggota untuk di berikan pembiayaan.

Sedangkan pembiayaan *mudharabah* akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertamanya menyediakan seluruh (100%) modal, sedangkan pihak yang lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha tersebut dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat dari pengelola. Oleh karena itu pelayanan pembiayaan *mudharabah* di BMT Sahara cukup ketat.

Dalam penelitian ini, meneliti pengguna jasa BMT Sahara Kauman Tulungagung. Alasan dilakukan penelitian ini karena adanya persaingan yang sangat ketat dikarenakan semakin banyaknya lembaga keuangan syariah saat ini. Dan alasan peneliti memilih variabel dependen keputusan anggota dengan variabel independennya pengetahuan produk, proses

pelayanan dan biaya administrasi karena pengambilan keputusan memilih pembiayaan *musyarakah* dan pembiayaan *mudharabah* pada BMT Sahara Kauman berkaitan dengan ketiga hal tersebut. Dimana pengetahuan produk, proses pelayanan dan biaya administrasi merupakan factor yang seringkali dijadikan pertimbangan oleh anggota dalam pengambilan keputusan memilih suatu pembiayaan.

Berdasarkan uraian latar belakang serta lampiran data data diatas, peneliti tertarik mengambil judul yang berkaitan dengan salah satu yang ada di dalam faktor faktor yang mempengaruhi keputusan anggota memilih pembiayaan *musyarakah* dan pembiayaan *mudharabah* di BMT Sahara Kauman Tulungagung dengan menggunakan beberapa macam faktor internal dan faktor eksternal oleh karena itu peneliti mengambil judul **“Pengaruh Pengetahuan Produk, Proses Pelayanan, dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Anggota Memilih Pembiayaan *Musyarakah* dan Pembiayaan *Mudharabah* di BMT Sahara Kauman Tulungagung”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas dapat dijelaskan bahwa :

- a. Penentuan tema dan lokasi penelitian didasarkan pada permasalahan yang ada dalam keputusan anggota mengingat bahwa bauran pemasaran dan perilaku konsumen merupakan hal utama dalam mempertahankan minat anggota.

- b. Pengetahuan produk, proses pelayanan dan biaya administrasi merupakan hal yang paling penting dalam memutuskan anggota dalam menggunakan pembiayaan *musyarakah* dan pembiayaan *mudharabah* pada BMT.
- c. Sebagian besar keputusan anggota muncul dikarenakan bauran pemasaran yang terbaik serta dapat dipercaya. Seperti halnya ketanggapan dari pihak lembaga sendiri dalam mengatur strategi bauran pemasaran yang baik dan terpercaya sehingga dapat menarik anggota untuk memilih suatu pembiayaan di BMT tersebut.
- d. Keterbatasan dalam penelitian ini yang menjadikan penelitian ini cangkupan nya tidak begitu luas disebabkan oleh keterbatasan waktu penelitian bersama pihak yang bersangkutan di lembaga tersebut. untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan produk, proses pelayanan dan biaya administrasi di lembaga.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan diatas, maka perlu di tetapkan rumusan masalah yang terkait dengan penelitian ini guna menjawab segala permasalahan yang ada. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan produk terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *musyarakah* dan memilih pembiayaan *mudharabah* di BMT Sahara Kauman Tulungagung?

2. Bagaimana pengaruh proses pelayanan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *musyarakah* dan memilih pembiayaan *mudharabah* di BMT Sahara Kauman Tulungagung?
3. Bagaimana pengaruh biaya administrasi terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *musyarakah* dan memilih pembiayaan *mudharabah* di BMT Sahara Kauman Tulungagung?
4. Bagaimana pengaruh pengetahuan produk, proses pelayanan, dan biaya administrasi terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *musyarakah* dan memilih pembiayaan *mudharabah* di BMT Sahara Kauman Tulungagung.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, tujuan yang hendak dan ingin di capai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh pengetahuan produk terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *musyarakah* dan memilih pembiayaan *mudharabah* di BMT Sahara Kauman Tulungagung.
2. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh proses pelayanan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *musyarakah* dan memilih pembiayaan *mudharabah* di BMT Sahara Kauman Tulungagung.
3. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh biaya administrasi terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *musyarakah* dan memilih pembiayaan *mudharabah* di BMT Sahara Kauman Tulungagung.

4. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh pengetahuan produk, proses pelayanan, dan biaya administrasi terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *musyarakah* dan memilih pembiayaan *mudharabah* di BMT Sahara Kauman Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian yang baik adalah penelitian yang memiliki manfaat pengembangan suatu bidang keilmuan baik secara praktis maupun teoritis. Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Memberikan gambaran pada pengembangan teori terutama yang berkaitan dengan pengaruh pengetahuan produk, proses pelayanan, dan biaya administrasi terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *musyarakah* dan pembiayaan *mudharabah* di BMT Sahara Kauman Tulungagung serta manfaat untuk nasabah yaitu menambah wawasan dan kemampuan berfikir mengenai penerapan teori yang di bahas tersebut.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi lembaga BMT Sahara Kauman Tulungagung

Hasil penelitian ini sangat diharapkan sebagai masukan dalam perkembangan koperasi yang berlandaskan syariah, agar dalam perjalanannya mampu tetap eksis dan dapat dijadikan sebagai catatan untuk mempertahankan serta meningkatkan kinerjanya. Sekaligus memperbaiki apabila ada kelemahan dan kekurangan

yang berguna bagi BMT Sahara Kauman Tulungagung dalam meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat maupun ke anggotanya tersebut.

b. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan tambahan serta menambah wawasan kepada masyarakat mengenai kemudahan yang ditawarkan oleh lembaga keuangan mikro syariah mulai dari prinsip lembaga, sistem pembiayaan, produk dan kegiatan yang ada di dalamnya.

c. Bagi akademik

Hasil penelitian ini di harapkan dapat dipergunakan untuk menambah kepustakaan IAIN Tulungagung serta bisa dijadikan untuk referensi bagi mahasiswa khususnya jurusan perbankan syariah.

d. Bagi peneliti yang akan datang

Dapat dijadikan bahan tambahan informasi dan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang lembaga keuangan syariah. Terutama yang berminat untuk mengkaji tentang pengetahuan produk, proses pelayanan dan biaya administrasi terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *musyarakah* dan pembiayaan *mudharabah* di BMT Sahara Kauman Tulungagung.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang Lingkup Penelitian ini, yaitu keterkaitan antara variabel X terhadap Y, dimana terdiri dari tiga variabel bebas (independen) yaitu pengetahuan produk (X1), proses pelayanan (X2) dan biaya administrasi (X3), serta variabel terikat (dependen) keputusan anggota dalam memilih pembiayaan *musyarakah* dan pembiayaan *mudharabah* di BMT Sahara Kauman Tulungagung (Y).

Untuk keterbatasan penelitian yaitu hanya memfokuskan penelitian yang melihat dari sikap dan perilaku masyarakat atau anggota sebagai pengguna produk pembiayaan dalam lembaga keuangan syariah yang lebih mengacu pada keempat variabel yaitu pengetahuan produk, proses pelayanan dan biaya administrasi serta keputusan anggota memilih pembiayaan *musyarakah* dan pembiayaan *mudharabah* sebagai variabel dependen. Selain empat variabel tersebut, objek yang menjadi penelitian adalah pembiayaan *musyarakah* dan pembiayaan *mudharabah* di BMT Sahara Kauman Tulungagung. Selanjutnya responden dalam penelitian ini adalah anggota pembiayaan *musyarakah* dan pembiayaan *mudharabah* di BMT Sahara Kauman Tulungagung dengan peneliti mengambil pada tahun 2019.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Secara Konseptual

a. Pengetahuan

Menurut Rivai

Pengetahuan adalah suatu informasi yang telah di kombinasikan dengan pemahaman dan potensi untuk

menindaki yang lantas melekat pada benak seseorang, juga merupakan segala sesuatu yang diketahui, atau segala sesuatu yang berkenaan dengan suatu hal.¹²

Menurut Titin Rahayu

Pengetahuan Produk adalah semua informasi yang dimiliki oleh anggota mengenai berbagai macam produk dan jasa serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai anggota atau nasabah.¹³

Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa pengetahuan produk yaitu pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang mengenai berbagai macam produk jasa yang di peroleh dari media sosial maupun segi promosi biasanya.

b. Proses Pelayanan

Proses dalam artian adalah urutan pelaksanaan atau kejadian yang saling terkait satu sama lain yang terjadi secara bersama sama dalam satu aktivitas.¹⁴

Menurut Kasmir

Proses pelayanan adalah sebuah keterlibatan pelanggan atau konsumen dalam pelayanan sebuah produk dan jasa, selain itu proses aktivitas, kegiatan, standar pelayanan, dan kesederhanaan atau kompleksitas prosedur kerja yang ada di lembaga bank maupun non bank yang bersangkutan.¹⁵

¹² Veitzal Rivai, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, (Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2007), hal.231

¹³ Titin Rahayu, *Pengetahuan Produk Dan Keterlibatan Konsumen*, (Malang: Paper diterbitkan, 2012), Hal.89.

¹⁴ KBBI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, dalam <https://kbbi.web.id/mudah>. di akses pada Senin, 8 Desember 2019

¹⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan Cet. Ke-12*,hal 214.

Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa proses pelayanan adalah proses aktivitas yang melibatkan pelanggan atau konsumen dalam memperoleh sebuah pelayanan produk dan jasa.

c. Biaya administrasi

Biaya adalah suatu harga pokok atau bagiannya yang telah di manfaatkan untuk memperoleh suatu pendapatan.¹⁶

Menurut Susanto

Biaya administrasi bank adalah biaya yang dikenakan oleh bank ketika anda mengajukan permohonan kepada bank. Biaya administrasi sendiri meliputi biaya materai, dan biaya dokumen kontrak yang disediakan oleh bank yang di gunakan dalam proses pencairan pembiayaan.¹⁷

Jadi dapat di ambil kesimpulan bahwa biaya administrasi adalah biaya pokok yang dikenakan oleh bank maupun lembaga keuangan lainnya dalam mempermudah proses pencairan pada pembiayaan.

d. Keputusan Anggota

Keputusan adalah perihal yang berkaitan dengan putusan maupun segala keputusan yang telah di tetapkan atau sesudah dipertimbangkan, dipikirkan, dan sebagainya.¹⁸

Menurut Muchlis

Keputusan anggota merupakan keputusan yang lebih tepat diistilahkan sebagai seorang nasabah atau anggota yang berhak mengambil suatu keputusan dalam menggunakan maupun

¹⁶ KBBI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*..... di akses pada Senin, 8 Desember 2019

¹⁷ Heru Susanto, *Bijak Meminjam Dan Menggunakan Uang Bank* (Jakarta : PT Elex Media Komputindo) Hal 192

¹⁸ Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*..., diakses tanggal 28 Desember 2019.

memilih produk bank syariah maupun lembaga keuangan syariah lainnya.¹⁹

Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa keputusan anggota atau nasabah adalah cara anggota atau nasabah dalam menggunakan atau memilih produk jasa dalam bank syariah atau lembaga keuangan syariah lainnya.

e. Pembiayaan Musyarakah

Menurut Maulana Hasanudin

Pembiayaan musyarakah adalah akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk menggabungkan modal dengan tujuan memperoleh keuntungan, yang akan dibagikan sesuai nisbah bagi hasil yang telah disepakati dan kerugian yang timbul ditanggung bersama sesuai kesepakatan kedua belah pihak.²⁰

Jadi dapat disimpulkan bahwa pembiayaan musyarakah disini akad kerja sama yang lebih menggabungkan modal dengan tujuan memperoleh keuntungan sesuai dengan nisbah bagi hasil.

f. Pembiayaan Mudharabah

Menurut Syafi'i Antonio

Pembiayaan mudharabah adalah akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (*shahibul maal*) menyediakan seluruh (100%) modal, sedangkan pihak pihak yang lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha secara mudharabah dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat dari pengelola.²¹

¹⁹ Mustakim Muchlis, *Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah Tabungan dalam memilih bank syariah vs konvensional*, dalam *Asset* Vol 3 No 1 Tahun 2013, dalam <http://www.uinalauddin.ac.id>. Diakses 25 Desember 2019.

²⁰ H. Maulana Hasanudin & H. Jaih Mubarak *Perkembangan Akad Musyarakah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), Hal 115.

²¹ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta : Gema Insani Press, 2001) hal 95

Menurut Mahmudatus Sa'diyah

Pembiayaan mudharabah adalah akad kerjasama di bidang usaha antara kedua belah pihak, dimana pihak pertama bertindak sebagai pemilik dana (*shahibul maal*) yang menyediakan seluruh modalnya, sedangkan pihak yang lainnya sebagai pengelola usaha (*mudharib*).²²

Jadi peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa pembiayaan mudharabah adalah akad kerjasama di bidang usaha dimana terdapat pihak pertama yaitu (*shahibul maal*) yang menyediakan seluruh modal sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola.

2. Definisi Secara Operasional

Melihat penjelasan istilah konseptual diatas maka maksud dari penelitian ini dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Produk, Proses Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Anggota Memilih Pembiayaan *Musyarakah* dan Pembiayaan *Mudharabah* di BMT Sahara Kauman Tulungagung”. Dimana dalam hal ini, peneliti bermaksud untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan produk, proses pelayanan, dan biaya administrasi dalam keputusan memilih suatu pembiayaan di lembaga keuangan syariah. Peneliti memberikan kuisisioner kepada anggota pembiayaan *musyarakah* dan pembiayaan *mudharabah* untuk memperoleh data serta melakukan dokumentasi untuk menunjang atau mendukung penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh

²² Mahmudatus Sa'diyah, *Fiqih Muamalah II (Teori dan Praktik)*, (Jawa Tengah : UNISNU PRESS, 2019), Hal 62

pengetahuan produk, proses pelayanan, dan biaya administrasi terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *musyarakah* dan pembiayaan *mudharabah* di BMT Sahara Kauman Tulungagung.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penyusunan pada penelitian kuantitatif dapat dibagi menjadi tiga bagian utama, yaitu :

1. Bagian awal terdiri dari : halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar tabel, daftar lampiran dan abstrak.
2. Bagian inti terdiri dari :

Bab I Pendahuluan untuk memberikan gambaran secara singkat apa yang akan dibahas dalam penelitian ini, dalam bab pendahuluan ini didalamnya membahas beberapa unsur yang terdiri dari: (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 skripsi.

Bab II Landasan teori, yang meliputi (a) Pengetahuan Produk, (b) Proses Pelayanan, (c) Biaya Administrasi, (d) Pembiayaan Musyarakah (e) Pembiayaan Mudharabah, (f) Baitul Maal Wat Tamwil (g) Kajian Penelitian Terdahulu, (h) Kerangka Konseptual, (i) 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 Instrument Penelitian.

Bab IV Hasil penelitian, terdiri dari (a) Hasil Penelitian serta (b) Temuan Penelitian.

Bab V Pembahasan yang meliputi hasil dari pembahasan di rumusan masalah dan sintesis antara temuan penelitian dengan teori serta penelitian yang ada.

Bab VI Penutup yang meliputi kesimpulan dan saran.

3. Bagian akhir yang terdiri dari: Daftar Pustaka dan Lampiran Lampiran.