

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Indonesia merupakan negara yang mempunyai peluang pangsa pasar syariah yang sangat tinggi karena sebagian besar penduduknya yaitu beragama islam. Di Indonesia perkembangan perbankan syariah diawali semenjak perbincangan para ulama terkait permasalahan bunga pada bank konvensional yang disamakan dengan riba. Kemudian pada tahun 1990 melalui loka karya MUI maka didirikanlah bank syariah pertama di Indonesia yaitu bank muamalat Indonesia. Melihat prospek bank syariah sangat cerah kedepannya, pemerintah memberikan respek dengan menerbitkan undang-undang yang mengatur tentang bank syariah.

Setelah munculnya beberapa perangkat hukum, saat ini banyak bermunculan lembaga keuangan yang berbasis syariah. Lembaga keuangan syariah di Indonesia seperti yang kita tahu sekarang ini dapat dibedakan menjadi dua yaitu lembaga keuangan syariah yang berbentuk bank dan non bank. Lembaga keuangan syariah yang berbentuk bank terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Lembaga keuangan syariah yang bukan bank salah satunya meliputi Baitul Mal Wa Tamwil (BMT). BMT merupakan lembaga keuangan non bank yang dasar hukum kelegalitasannya diatur dalam undang-undang koperasi yaitu undang-undang republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian.

Pada umumnya yang dimaksud dengan BMT merupakan lembaga keuangan mikro yang berlandaskan syariah. Seperti yang tercantum dalam namanya, Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) berorientasi pada dua sektor, yaitu sosial dan bisnis. Dalam segi sosial BMT sebagai lembaga amil zakat yang membantu masyarakat dalam menyalurkan zakat. Infaq, maupun shadaqahnya. Sedangkan dalam segi bisnis, BMT mengembangkan usahanya pada sektor keuangan yaitu simpan pinjam syariah.

Secara nasional, perkembangan Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) sangat signifikan. Pemerintah melalui kementerian koperasi dan UKM menyatakan bahwa perkembangan kinerja BMT telah mencapai asset sebesar Rp. 4,7 triliun dan jumlah pembiayaan sebesar Rp. 3,6 triliun pada tahun ini. Dengan perkembangan kinerja tersebut, Deputi Bidang Kelembagaan dan UKM Kementerian Koperasi dan UKM, Setyo Heriyanto meyakini, bahwa BMT akan sangat berperan sebagai lembaga keuangan mikro yang mampu menggerakkan sektor riil di masyarakat. Bahkan keberadaan dari BMT juga menjadi alternatif financial inclusion ketika masyarakat tidak mampu mengakses keuangan karena keterbatasan beberapa prasyarat yang harus dipenuhi dalam sistem perbankan.¹ Selain itu, BMT lebih bebas menjalankan usahanya di bidang riil karena BMT tidak terikat dengan peraturan perbankan.

Di luar perkembangannya secara nasional, BMT mengalami kesulitan dalam berkembang di wilayah Propinsi Jawa Timur. Hal tersebut dikarenakan rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah

¹ Anonim, "Aset BMT Indonesia capai Rp. 4,7 Triliun", [Http://www.republika.co.id/](http://www.republika.co.id/), diakses pada tanggal 3 April 2015.

yang didirikan oleh Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) pada pertengahan tahun 1990-an lalu tersebut. Menurut pemaparan Latief Burhan, Ketua Organisasi Wilayah ICMI Jatim, bahwa pendirian BMT di Jatim tidak sesuai dengan target awal sejak 1990 lalu yaitu 1000 unit BMT. Karena sampai sekarang yang terealisasi hanya 450 unit BMT dan setelah dilakukan pemeriksaan kesehatan BMT hanya ada 40 unit BMT yang masih eksis sampai sekarang. Dari 38 kabupaten/kota di Jatim, menurut beliau hanya tiga kabupaten/kota yang masih bisa diharapkan prospek perkembangan BMT, yakni kabupaten Tulungagung, kabupaten Banyuwangi, dan kota Surabaya.²

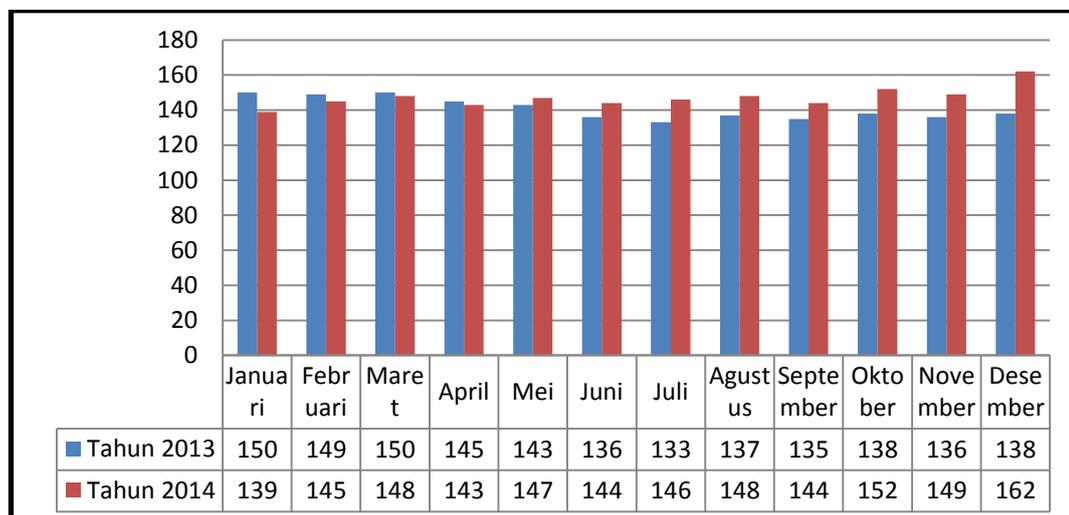
Menurut Bapak Hasan Sulthon dalam perbincangan kami tanggal 07 April 2015, beliau menyatakan bahwa di kabupaten Tulungagung, perkembangan BMT sangat signifikan. Saat ini jumlah BMT yang masih eksis di kabupaten tulungagung yaitu sebanyak 14 BMT, yaitu BMT Harum, BMT Pahlawan, BMT Arrohmah, BMT Istiqlal, BMT Sahara, BMT Muamalah, BMT Sinar Amanah, BMT Dinar Amanu, BMT Umatan Wasathon, BMT Permata, BMT Insan Cita, BMT Peta, BMT Pahala, Dan BMT Istiqomah. BMT merupakan lembaga yang berdiri sendiri dan berkumpul dibawah naungan *Center For Mikro Incubation* (Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil) di kabupaten Tulungagung. BMT yang pertama kali berdiri di Tulungagung yaitu BMT Harum disusul BMT Pahlawan dan seterusnya.

Salah satu BMT yang masih eksis di kabupaten Tulungagung adalah BMT Dinar Amanu. BMT Dinar Amanu memiliki kantor di Jl. Raya Sumberagung,

² Anonim, "*BMT Sulit Berkembang di JATIM*" [Http://www.merdeka.com](http://www.merdeka.com) , diakses pada tanggal 3 April 2015.

Panjerejo-Rejotangan-Tulungagung. BMT Dinar Amanu mempunyai prospek untuk berkembang yang tinggi. Sekarang ini perkembangan jumlah nasabah pembiayaan di BMT Dinar Amanu mengalami fluktuatif setiap bulannya pada tahun 2013-2014. Dan mengalami kenaikan yang cukup signifikan pada bulan Desember 2014 yaitu sebesar 162 nasabah. Hal tersebut dapat dilihat dalam grafik berikut:

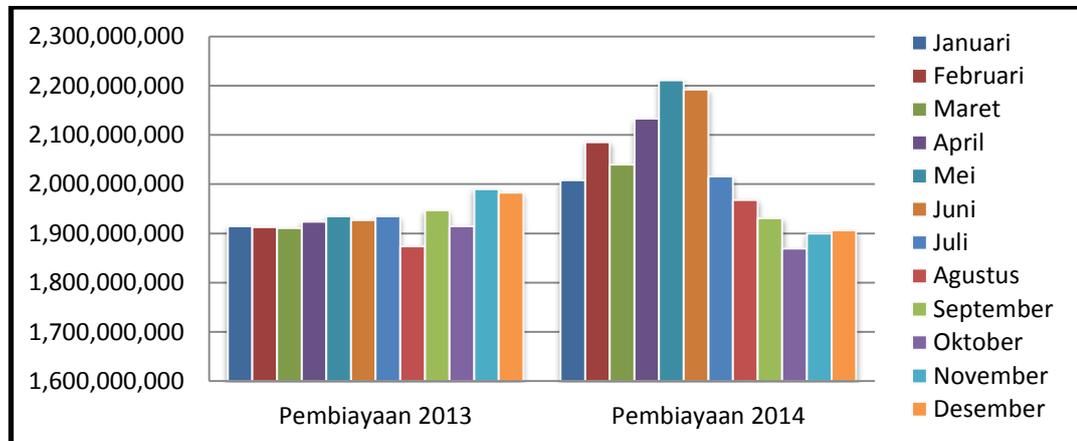
Gambar 1.1
Daftar Grafik Jumlah Anggota Pembiayaan Tahun 2013-2014



Sumber: BMT Dinar Amanu, 2015

Selain dari jumlah nasabah, pergerakan aktiva produktif dalam bentuk pembiayaan di BMT Dinar Amanu juga mengalami fluktuatif. Namun terjadi penurunan pada pembiayaan tahun 2014 yaitu antara bulan Mei sampai dengan Oktober, tetapi kemudian pada bulan November mengalami kenaikan kembali sampai dengan Desember. Hal tersebut dapat dilihat dalam grafik berikut:

Gambar 1.2
Daftar Grafik Pembiayaan tahun 2013-2014



Sumber: Neraca bulanan BMT Dinar Amanu, 2015

Produk-produk pembiayaan di BMT Dinar Amanu yaitu, *Al-Bai'u Bitsaman Ajil* (BBA), *Al-Murabahah* (MBA), *Al-Musyarakah* (MSA), *Al-Mudharabah* (MDA) dan *Qardul Hasan*. Produk-produk tersebut sesuai dengan Anggaran Rumah Tangga BMT, yaitu tepatnya pada bab IX pasal 16.³

Tabel 1.1
Prosentase Jumlah Anggota Pembiayaan BMT Dinar Amanu Pada Bulan Januari 2015

Jenis pembiayaan	Jumlah anggota
Bai' Bitsaman Ajil	78 %
Murabahah	21%
Musyarakah	1%
Mudharabah	0%
Qardul Hasan	0%

Sumber : BMT Dinar Amanu, 2015.

Dari tabel di atas dapat dilihat, bahwa secara umum penyaluran pembiayaan di BMT Dinar Amanu Tulungagung didominasi oleh akad bai bitsaman ajil. Dari 171 nasabah yang ada pada bulan januari 2015, jumlah

³ Modul Pelatihan Calon Pengelola Lembaga Keuangan Mikro Syariah Baitul Mal Wa Tamwil (BMT), (Tulungagung: PINBUK Kabupaten Tulungagung), Hal. 79

nasabah yang menggunakan fasilitas pembiayaan bai bitsaman ajil yaitu sebanyak 78%.

BMT juga lebih mengedepankan produk *Bai' Bitsaman Ajil* karena karakternya yang *profitable*, dalam penerapannya mudah dan sesuai dengan kemampuan nasabah. Penerapan *Bai' Bitsaman Ajil* di BMT Dinar Amanu ini adalah BMT menjual barang kepada nasabah yang membutuhkan dengan harga asal ditambah dengan margin keuntungan yang telah disepakati, dan dibayar secara mengangsur. Pembiayaan ini sangat dianjurkan oleh BMT untuk para calon peminjam, karena pembiayaan ini sejalan dengan syariat islam. Sebagaimana yang diterangkan dalam firman Alloh berikut ini⁴:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿١٦﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”

Keberadaan Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) yang memiliki keberagaman produk dan jasa memberikan kesempatan yang luas bagi masyarakat untuk memilih lembaga keuangan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, namun hal tersebut juga menimbulkan keraguan karena terlalu banyaknya pilihan yang ditawarkan. Motivasi seorang nasabah untuk memilih suatu produk adalah manfaat yang diperoleh dari produk tersebut. Produk yang dipilih nantinya akan

⁴ QS An-Nisa' (4) : 29, Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Semarang: PT Kumudasmoro Grafindo, 1994)

digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehingga tercipta kepuasan. Dari keinginan inilah memunculkan keputusan seorang konsumen untuk menggunakan suatu produk. Oleh sebab itu, lembaga keuangan perlu memantau perilaku konsumen dalam melakukan keputusan yang dipertimbangkan dalam memilih lembaga keuangan. Munculnya berbagai lembaga keuangan syariah baik bank maupun non bank sekarang ini menghasilkan beberapa alasan yang menjadi bahan pertimbangan masyarakat untuk menjadi nasabah pada suatu lembaga tersebut.

Perilaku konsumen merupakan suatu perilaku yang dipertimbangkan konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan produk dan jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka.⁵ Dalam mengkonsumsi sebuah produk atau jasa, seorang konsumen atau dalam dunia perbankan disebut anggota akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Dalam sebuah menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih jasa perbankan syariah adalah faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologi. Namun faktor penentu utama bagi konsumen adalah faktor budaya. Preferensi konsumen dalam memilih jasa perbankan syariah di kota padang lebih disebabkan alasan keagamaan/ prinsip syariah, reputasi bank/ image, nilai bagi hasil yang tinggi, dan prosedur cepat dan mudah serta lokasi yang dekat dengan tempat tinggal.⁶

⁵ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2002), hal. 25

⁶ Yuanita, Ika dan Nurhayati, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah Di Kota Padang, Jurnal Ekonomi STIE Haji Agus Salim Bukittinggi*, Dalam [Http://Stiehas.Ac.Id/Wp-Content/Uploads/2013/09/Ika-Yuanita-Dan-Nurhayati.Pdf](http://Stiehas.Ac.Id/Wp-Content/Uploads/2013/09/Ika-Yuanita-Dan-Nurhayati.Pdf) , Diakses Pada Tanggal 15 Januari 2015.

Lembaga keuangan merupakan perusahaan yang menjual jasa melalui pelayanan. Nasabah akan menilai kepuasannya melalui interaksinya dengan pegawai yang melayaninya. Mereka akan merasakan kepuasan atas jasa yang telah dibelinya melalui sikap dan etika dari pegawai lembaga tersebut. Sehingga etika seorang pegawai bisa saja menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah. Maka dari itu, sebuah BMT memerlukan pegawai yang ideal. Pegawai yang ideal yaitu pegawai yang kompeten dan professional. Seseorang dikatakan kompeten berarti memiliki tiga kompetensi, yaitu attitude, knowledge, dan skill.⁷

BMT Sebagai lembaga keuangan syariah dengan struktur organisasi yang jelas, islam juga menekankan pentingnya akhlak/etika. Rosululloh SAW bersabda yang artinya:“ *Orang mukmin yang paling sempurna keimanannya adalah yang terbaik akhlaqnya. Dan akhlaq yang baik itu mencapai derajat puasa dan shalat*”. Dalam hadits lain dari Abi Dardaa’, Rasululloh SAW juga bersabda:”*tidak ada sesuatu yang lebih berat timbangan (amal di hari kiamat) dari pada akhlaq yang baik*”. (HR. Abu Daud dan Tirmidzi)⁸.

Sebuah etika bisnis menurut hukum islam, dalam prakteknya harus menerapkan nilai-nilai moral dalam setiap aktivitas ekonomi dan setiap hubungan antara satu kelompok masyarakat dengan kelompok masyarakat yang lainnya. Nilai moral tersebut tercangkup dalam empat sifat, yaitu *shiddiq, amanah, tabligh, dan fathonah*. Keempat sifat ini diharapkan dapat menjaga pengelolaan institusi-

⁷ Ikatan Banker Indonesia, *Mengelola Kredit Secara Sehat*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014). Hal. 14

⁸ Romdoni Muslim, *300 Hadits Akhlak*, (Jakarta: Restuilahi, 2004), Hal 115.

institusi ekonomi dan keuangan secara profesional dan menjaga interaksi ekonomi, bisnis, dan sosial berjalan sesuai aturan permainan yang berlaku.⁹

Masyarakat umumnya menyukai pelayanan yang baik dan profesional, serta sikap rendah hati dan santun para pegawainya. Sehingga mereka akan betah dan akan selalu memilih lembaga keuangan yang memberikan pelayanan sesuai dengan hatinya. Selain itu, perkembangan sebuah lembaga keuangan terutama mikro syariah seperti BMT bergantung pada kredibilitas dan profesionalitasnya dalam melayani anggota. Kredibilitas sebuah lembaga keuangan berarti kepercayaan masyarakat kepada lembaga itu berkenaan dengan dana titipan yang mereka amanatkan dan dana pinjaman yang mereka manfaatkan.¹⁰

Sebelumnya telah diterangkan bahwa di Jawa Timur masih banyak masyarakat yang rendah tingkat pemahaman mereka terhadap lembaga keuangan syariah. Ketidaktahuan ini menjadi salah satu faktor yang menjadi bahan pertimbangan masyarakat dalam memilih produk pembiayaan di lembaga keuangan syariah. Adanya sebuah kebijakan dalam memberikan pembiayaan membuat masyarakat berfikir dua kali untuk melakukan permohonan pembiayaan. Setiap lembaga pasti mempunyai kebijakan yang membantu sistem operasionalnya dan juga menjadi acuan agar terhindar dari risiko-risiko yang memberatkan lembaga tersebut. Sebuah bank syariah juga termasuk lembaga keuangan mikro syariah seperti BMT mempunyai kebijakan prosedur dalam memberikan fasilitas pembiayaan kepada masyarakat. Kebijakan-kebijakan tersebut meliputi, adanya

⁹ Sirman Dahwal, “*Etika Bisnis Menurut Hukum Islam (Suatu Kajian Normatif)*” dalam <http://repository.unib.ac.id/483/1/1-JUDUL%20ETIKA%20BISNIS%20DALAM%20ISLAM.pdf> diakses pada tanggal 3 April 2015

¹⁰ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), hal.

prinsip kehati-hatian dalam pembiayaan, kebijakan persetujuan pembiayaan dimana di dalamnya terdapat proses persetujuan pembiayaan yang menyangkut tentang (permohonan pembiayaan secara tertulis dan lengkap; analisis pembiayaan yang lengkap dan objektif; rekomendasi persetujuan pembiayaan yang sesuai dengan analisis), selain itu juga adanya perjanjian pembiayaan, dokumentasi dan administrasi.¹¹

Bagi orang yang paham akan mengerti dan memahami, namun untuk orang awam mereka akan beranggapan bahwa adanya kebijakan tersebut akan mempersulit mereka untuk melakukan pinjaman. Misalnya seorang awam yang terdesak dengan kebutuhan dan hanya bermodalkan BPKB, ia ingin mengajukan pembiayaan ke BMT, ketika dia mengetahui adanya kebijakan yang menurutnya membutuhkan waktu lama bisa jadi dia akan pergi ke lembaga keuangan lain yang lebih mudah dan cepat menurutnya, namun juga tidak dipungkiri dia akan tetap mengajukan pembiayaan di sana dan mematuhi kebijakan lembaga tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya kebijakan lembaga menjadi faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam memutuskan menggunakan fasilitas pembiayaan di BMT.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti mengambil penelitian berjudul: “Pengaruh Etika Pegawai dan Kebijakan Lembaga Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Bai’ Bitsaman Ajil di BMT Dinar Amanu Tulungagung”.

¹¹ Veithzal Rivai H, *Islamic Financial Management*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), Hal. 200

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Apakah etika pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan *Bai' Bitsaman Ajil*?
2. Apakah kebijakan lembaga berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan *Bai' Bitsaman Ajil*?
3. Apakah etika pegawai dan kebijakan lembaga secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan *Bai' Bitsaman Ajil*?

1.3 Tujuan penelitian

Dari uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk menguji pengaruh etika pegawai terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan *Bai' Bitsaman Ajil*.
2. Untuk menguji pengaruh kebijakan lembaga terhadap keputusan nasabah memilih memilih pembiayaan *Bai' Bitsman Ajil*.
3. Untuk menguji pengaruh etika pegawai dan kebijakan lembaga terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan *Bai' Bitsaman Ajil*.

1.4 Kegunaan penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain yaitu:

1.4.1 Kegunaan Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan tentang lembaga keuangan syariah, serta pemahaman tentang etika pegawai dan kebijakan lembaga terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan bai bitsaman ajil.

1.4.2 Kegunaan praktis

a. Bagi BMT Dinar Amanu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada lembaga keuangan syariah khususnya BMT Dinar Amanu dalam meningkatkan jumlah anggota. BMT juga dapat mengembangkan inovasi baru dari produk tabungan maupun pembiayaan di masa yang akan datang yang memberikan pelayanan yang terbaik.

b. Bagi akademik

Hasil penelitian ini dapat menambah kepustakaan IAIN Tulungagung untuk dijadikan referensi bagi mahasiswa khususnya jurusan perbankan syariah.

c. Bagi peneliti yang akan datang

Dapat menjadi bahan tambahan informasi dan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang lembaga keuangan syariah. Terutama yang berminat untuk mengkaji tentang keputusan nasabah memilih pembiayaan bai bitsaman ajil.

1.5 Ruang Lingkup dan Pembatasan Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah etika pegawai dan kebijakan lembaga yang mempengaruhi keputusan memilih pembiayaan Bai' Bitsaman Ajil di BMT Dinar Amanu, dengan indikator sebagai berikut:

- a. Etika pegawai, indikator pada variabel ini yaitu: taqwa, aqshid (sederhana, rendah hati, lemah lembut dan santun), khidmad (melayani dengan baik), dan amanah.
- b. Kebijakan lembaga indikatornya yaitu, Prinsip kehati-hatian dalam pembiayaan, analisis pembiayaan, dokumentasi dan administrasi
- c. Keputusan memilih pembiayaan Bai' Bitsaman Ajil indikatornya yaitu 5 (lima) tahap proses membeli konsumen, dan anggota pembiayaan Bai' Bitsaman Ajil. Proses tersebut yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternative, keputusan pembelian, dan perilaku purna pembelian yang dilalui oleh konsumen.

1.5.2 Pembatasan penelitian

Penelitian ini hanya terbatas pada satu objek reserve yaitu bertempat di BMT Dinar Amanu Panjerejo – Rejotangan – Tulungagung. BMT Dinar Amanu merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang masih eksis sampai sekarang. BMT Dinar Amanu merupakan BMT yang berkembang cukup baik di wilayah Tulungagung.

Karena luasnya asumsi yang dapat diambil dari teori dan kondisi riil dilapangan, maka peneliti hanya fokus pada masalah yang berkaitan dengan keputusan anggota dalam memilih pembiayaan bai bitsaman ajil yang dipengaruhi oleh etika pegawai dan kebijakan lembaga.

1.6 Penegasan Istilah

Dalam karya ilmiah ini peneliti perlu memberi penegasan istilah dari judul yang peneliti angkat dengan tujuan agar tidak terjadi kerancuan atau ketidaksamaan pemahaman dalam membaca skripsi ini, yaitu:

1.6.1 Definisi Konseptual

- a. Etika pegawai : Etika pegawai atau bankir merupakan suatu kesepakatan para bankir yang menjadi norma, *values*, *style*, sopan santun, dan *belief* dalam menjalankan kegiatan profesi bankirnya.¹²
- b. Kebijakan : menurut KBBI kebijakan merupakan rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis dan dasar rencana dalam pelaksanaan pekerjaan, kepemimpinan, serta cara bertindak (tentang pemerintah, organisasi, dan sebagainya).¹³
- c. Keputusan nasabah : merupakan sebuah proses pemecahan yang terdiri dari pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternative,

¹² Ikatan Banker Indonesia, *Mengelola Kredit Secara Sehat*,(Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014). Hal. 14

¹³ [Http://www.pengertianahli.com/2014/08/pengertian-kebijakan-menurut-para-ahli.](http://www.pengertianahli.com/2014/08/pengertian-kebijakan-menurut-para-ahli), diakses pada tanggal 21 Juni 2015.

keputusan pembelian, dan perilaku purna pembelian yang dilalui oleh konsumen.¹⁴

- d. Pembiayaan bai bitsaman ajil : merupakan Pembiayaan berupa talangan dana yang dibutuhkan nasabah untuk membeli suatu barang/jasa dengan kewajiban mengembalikan talangan dan tersebut ditambah margin keuntungan bank secara mencicil sampai lunas dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan. Bank memperoleh margin keuntungan berupa selisih harga beli dari pemasok dengan harga jual bank kepada nasabah.¹⁵

1.6.2 Definisi Operasional

Definisi operasional dimaksudkan untuk memberikan kejelasan mengenai judul penelitian agar tidak muncul berbagai penafsiran terhadap judul penelitian. Yang dimaksud pengaruh etika pegawai dan kebijakan lembaga terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan bai bitsaman ajil adalah seberapa besar pengaruh etika pegawai dan kebijakan lembaga terhadap keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan bai bitsaman ajil.

1.7 Sistematika pembahasan skripsi

Untuk mendapatkan gambaran dari isi tugas akhir ini secara keseluruhan penulis akan menguraikan secara global setiap bab yang meliputi beberapa sub bab, yaitu sebagai berikut:

¹⁴ Philip Kotler, *Prinsiples Of Marketing (Dasar-Dasar Marketing)*, Terj. Wilhelmus W. Bakowatun, (Jakarta: Midas Surya Grafindo, 1987), Hal. 282

¹⁵ Wirnyaningsih, Sh., MH., et al, *Bank dan Asuransi Islam Indonesia*. (Jakarta. kecana prenatal media ed1.cet.2. 2005), Hlm.109.

Bab I, merupakan pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, definisi operasional dan sistematika penelitian.

Bab II, yaitu landasan teori yang meliputi pembahasan semua variable yang di dasarkan pada teori, yaitu teori etika pegawai, kebijakan lembaga, dan keputusan nasabah; kajian penelitian terdahulu; kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

Bab III, yaitu metode penelitian yang menguraikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, penentuan populasi, sampel, sampling penelitian, sumber data, variabel, dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian serta analisis data.

Bab IV, merupakan hasil penelitian dan pembahasan yang membahas tentang deskriptif objek penelitian, pembahasan temuan hasil penelitian dan diskusi pembahasan penelitian.

Bab V, penutup yang berisi kesimpulan dan saran.