

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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 islam.

Berkembangnya perbankan syariah di Indonesia, menimbulkan banyak berdirinya lembaga non perbankan yang berbasis syariah salah satunya Baitul Maal Wat 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 Wat Tamwil atau 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 dengan berdasarkan prinsip syariah.² Baitul Maal Wat Tamwil adalah lembaga keuangan dengan konsep syariah yang menggabungkan konsep maal dan tamwil. Konsep maal merupakan bentuk menghimpun dan menyalurkan dana untuk zakat, infaq, sadaqah. Sedangkan konsep tamwil kegiatan bisnis untuk mendapatkan keuntungan dengan sektor mikro.³

Peraturan pada Baitul Maal Wat Tamwil mengacu di berbagai peraturan antara lain UU No.25 Tahun 1992 tentang Koperasi beserta Peraturan Pelaksanaannya, SK Menteri Negara Koperasi dan UKM, serta UU No.40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Dan diperbaharui menjadi Undang-Undang Perkoperasian Nomor 17 tahun 2012 dan secara spesifik diatur dalam Keputusan Menteri Negara Koperasi dan UKM RI Nomor 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang petunjuk pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasai Jasa Keuangan Syariah (KJKS).⁴

Kehadiran BMT ditujukan untuk menyerap aspirasi masyarakat muslim ditengah kegelisahan kegiatan ekonomi konvensional yang saat ini juga tak kalah mendominasi dengan menekankan prinsip riba, sekaligus

² Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), hal.128

³ Nouma Dewi, *Regulasi Keberadaan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) dalam Sistem Perekonomian di Indonesia*, (Jurnal Serambi Hukum : 2017), Vol.11 No.01, hal.96

⁴ EuisAmalia, *Keadialan Distributif dalam Ekonomi Islam Penguatan Peran LKM dan UKM di Indonesia*, (Jakarta:Rajawai,2009),hal. 242.

sebagai supporting funding untuk mengembangkan kegiatan pemberdayaan usaha mikro, kecil, dan menengah atau UMKM. Berkembangnya Baitul Maal Wat Tamwil secara pesat, terlebih mayoritas masyarakat Indonesia yang beragama Islam menjadi salah satu perantara yang baik dalam perluasannya, tanpa terkecuali diwilayah Kabupaten Tulungagung. Kabupaten Tulungagung sendiri dengan mayoritas penduduknya beragama Islam tidak hanya memiliki BMT dari sisi lembaga keuangan syariah, melainkan ada lembaga keuangan syariah lain baik berbasis bank maupun non bank. Berikut data lembaga keuangan syariah terkini baik berbasis bank maupun non bank, periode lima tahun terakhir mulai tahun 2014 hingga tahun 2018 di Kabupaten Tulungagung:

Tabel 1.1
Perkembangan Kantor Baitul Maal Wa Tamwil Kabupaten
Tulungagung Tahun 2015-2019

Indikator	2015	2016	2017	2018	2019
BMT	42	43	47	54	35
BTM	10	11	13	105	51
Simpan Pinjam	32	32	30	28	37

Sumber Data : *Badan Pusat Statistik Kabupaten Tulungagung, November 2021*

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas maka dapat dilihat bahwa kantor Baitul Maal Wat Tamwil mengalami perkembangan dari tahun-ketahun, akan tetapi pada tahun 2018 menunjukkan penurunan. Meskipun demikian, Baitul Tamwil Muhammadiyah atau BTM yang merupakan lembaga keuangan berbasis syariah juga mengalami penurunan. Hal tersebut berbadning terbalik dengan

LKM Simpan Pinjam yang berbasis konvensional, pada tahun 2018 mengalami peningkatan dan berjalan stabil.

Adanya penurunan tersebut dapat diartikan bahwa posisi BMT belum stabil, dan belum menjadi prioritas satu-satunya di Kabupaten Tulungagung. Anggapan tersebut tidak sepenuhnya berlaku, karena pengetahuan masyarakat mengenai BMT masih tergolong rendah terlebih dengan adanya persaingan dengan lembaga keuangan lainnya yang lebih familiar, salah satunya Bank, sehingga hal tersebut mempengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan produk BMT salah satunya pembiayaan murabahah yang ada di Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah dan Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan Kabupaten Tulungagung.

Seperti halnya Bank Syariah, BMT juga melakukan penghimpunan dana (wadiah dan mudharabah) dan penyaluran dana (prinsip bagi hasil, jual beli dan ijarah) kepada masyarakat.⁵ Tidak hanya itu saja, melainkan dengan berdirinya BMT dikalangan masyarakat sekarang ini mampu mengurangi kebutuhan ekonomi yang kian meningkat pesat, terutama kehadiran BMT ini sangat membantu perekonomian masyarakat yang tingkat ekonominya cenderung menengah kebawah. Dengan berbagai pembiayaan yang bisa dipilih seperti pembiayaan Murabahah.

Pembiayaan secara luas berarti pembelanjaan, yaitu pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun dijalankan oleh orang lain. Sedangkan, dalam arti

⁵ Kusmiyati, Asmi Nur Siwi, *Risiko Akad dalam Pembiayaan Murabahah pada BMT di Yogyakarta (dari Teori ke Terapan)*, (Yogyakarta: La Riba, 2007), hal. 28.

sempit pembiayaan dipakai untuk mendefinisikan pendanaan yang dilakukan oleh lembaga pembiayaan.⁶ Murabahah adalah akad jual beli barang sebesar harga pokok barang ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati. Penentuan margin akan berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk memilih produk.⁷

BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung sebagai salah satu lembaga keuangan alternatif untuk masyarakat yang ingin menyimpan maupun memperoleh pembiayaan yang sesuai dengan prinsip Syariah. BMT Istiqomah dan BMT Pahlawan sebagai wadah bagi masyarakat, terutama masyarakat dengan tingkat ekonomi menengah kebawah yang ingin mengajukan pembiayaan dengan mudah. BMT Istiqomah dan BMT Pahlawan menawarkan berbagai produk pembiayaan yang murah dan ringan sehingga mampu melayani kebutuhan masyarakat dalam segi pendanaan.

Pengambilan keputusan sangat penting bagi nasabah dalam kegiatan mendapatkan dan menggunakan produk yang ditawarkan. Dalam memenuhi kebutuhan hidup, seseorang harus memilih produk dan jasa yang akan dikonsumsi. Banyaknya pilihan yang tersedia, kondisi yang dihadapi, serta pertimbangan-pertimbangan yang mendasari kemudian membuat pengambilan keputusan satu individu berbeda dengan individu lain.⁸ Berikut

⁶ Muhammad, *Lembaga - Lembaga Keuangan Umat Kontemporer* (Yogyakarta: UII Press, 2002), hal. 260.

⁷ Muhammad, *Manajemen Keuangan Syariah* (Yogyakarta: UII Press, 2014), hal. 271.

⁸ Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016), hal. 101.

adalah jumlah nasabah pembiayaan murabahah dari tahun 2015-2019 pada BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

Tabel 1.2

Jumlah anggota pembiayaan pada BMT Istiqomah Tulungagung

Produk Pembiayaan	2015	2016	2017	2018	2019
Bai' bi Tsaman 'Ajil	303	276	236	243	233
Murabahah	959	899	790	850	777
Mudharabah	137	126	118	95	97

Sumber: Laporan Keuangan BMT Istiqomah Tulungagung tahun 2020

Pada tabel diatas terlihat bahwa pembiayaan murabahah pada BMT Istiqomah Tulungagung dari tahun ke tahun mengalami peningkatan dan penurunan. Pada tahun 2018 jumlah anggota pembiayaan murabahah pada BMT Istiqomah mengalami kenaikan. Sedangkan pada tahun 2019 jumlah anggota pembiayaan murabahah mengalami penurunan, sehingga jumlah anggota pembiayaan murabahah sebanyak 777 anggota.

Tabel 1.3

Jumlah anggota pembiayaan pada BMT Pahlawan Tulungagung

Produk Pembiayaan	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Bai' bi Tsaman 'Ajil	828	882	1133	1142	1268	923
Murabahah	166	176	226	228	252	163
Mudharabah	11	9	11	10	2	0
Rahn	100	109	140	142	158	101

Sumber: Laporan Keuangan BMT Pahlawan Tulungagung tahun 2021

Pada tabel diatas terlihat bahwa pembiayaan murabahah pada BMT Pahlawan Tulungagung dari tahun 2015 samapai tahun 2019 mengalami

peningkatan. Namun pada tahun 2020 jumlah anggota pembiayaan murabahah pada BMT Pahlawan mengalami penurunan, sehingga jumlah anggota pembiayaan murabahah sebanyak 163 anggota.

Berdasarkan kedua tabel tersebut memuat data pembiayaan di BMT Istiqomah menunjukkan bahwa pembiayaan murabahah menjadi produk pembiayaan paling unggul dan diminati bagi anggota dibandingkan produk lainnya, sedangkan didalam BMT Pahlawan Tulungagung Pembiayaan murabahah menjadi produk ke dua yang paling diminati dan memiliki prospek yang bagus yang ditunjukkan dengan semakin meningkatnya jumlah anggota dari tahun ke tahun. Pembiayaan murabahah menjadi salah satu produk pembiayaan paling umum digunakan karena pembiayaan murabahah merupakan suatu pembiayaan dengan akad jual beli barang dengan menyatakan harga beli atau peroleh disertai dengan jumlah margin atau keuntungan yang disepakati antara penjual dan pembeli.⁹

Ada dua alasan utama mengapa lembaga keuangan syariah menjadikan murabahah sebagai produk unggulan. Pertama, risiko kerugian lembaga keuangan syariah bisa lebih diminimalisasi bila dibandingkan dengan penggunaan instrumen bagi hasil musyarakah. Kedua, pelaksanaan pembiayaan murabahah bisa lebih terkontrol bila dibandingkan dengan pembiayaan yang lain. Oleh karena itu, risiko penggunaan pembiayaan murabahah lebih kecil bila dibandingkan dengan risiko penggunaan pembiayaan lain.

⁹ Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuntungan*, Cet. Ke-7, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), Hlm. 113.

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. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan lembaga untuk mendapatkan anggota. 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.¹⁰

Begitu halnya dengan BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung yang merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang mempunyai fungsi untuk melayani pembiayaan dan simpanan masyarakat. Dengan menjamurnya lembaga keuangan syariah yang ada di berbagai daerah, maka lembaga keuangan tersebut perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah termotivasi untuk melakukan transaksi di lembaga keuangan tersebut. Dalam hal ini BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung memberikan pelayanan yang bermacam-macam seperti layanan jemput bola sebagai salah satunya

Dalam menghadapi persaingan, selain mengutamakan kualitas pelayanannya, perusahaan juga mementingkan faktor lokasi. Lokasi merupakan tempat dimana diperjual belikannya produk lembaga keuangan dan pusat pengendalian lembaga keuangan. Faktor dari lokasi yang strategis

¹⁰ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2008), hal. 184.

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.¹¹

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. Lokasi BMT Istiqomah Tulunagaung dan BMT Pahlawan Tulungagung sangat strategis, di pinggir jalan sehingga dapat dijangkau dengan mudah serta dekat dengan pusat kegiatan masyarakat yaitu pasar dan fasilitas umum lainnya.

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

¹¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 163.

keuangan syariah dan lembaga keuangan konvensional adalah pemberian margin. Prosedur pembiayaan mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk. Menurut Binti Nur Asiyah, pembiayaan yang diberikan bank syariah kepada nasabahnya akan berjalan baik jika proses administrasinya dilakukan dengan tertib.¹²

Penentuan tingkat margin suatu lembaga keuangan seperti BMT penetapannya masih ditentukan dari lembaga tersebut. Lembaga menjelaskan bahwa beberapa anggota terkadang belum paham tentang berapa margin yang sesuai pada saat ini. Juga terdapat anggapan dan penilaian dari anggota bahwa margin yang ditetapkan sama dengan bunga di lembaga konvensional. Sebenarnya keuntungan yang ditarik juga relatif rendah dilihat dari besarnya biaya yang dibutuhkan oleh anggota, namun hal ini sering kali kurang dipahami oleh anggota. Jika tingkat margin yang diberikan rendah, maka keputusan nasabah akan meningkat.¹³

Berdasarkan ketidaksesuaian antara teori dan fakta di atas, maka diperlukan penelitian lebih lanjut. Oleh karenanya, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Tingkat Margin Terhadap Keputusan Anggota Pembiayaan Murabahah Pada Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan Tulungagung”**.

¹² Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Yogyakarta: Kalimedia, 2015), hal.60

¹³ Eliza, “Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah pada BPRS Gajahtongga Kotopiling Kota Sawahlunto”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 21, no. 2 (2019).

B. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang penulis identifikasikan berdasarkan latar belakang di atas adalah:

1. 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.
2. Lokasi adalah tempat dimana diperjual belikannya produk lembaga keuangan. Penentuan lokasi yang strategis juga sangat berperan penting dalam keputusan masyarakat untuk menjadi anggota sebuah lembaga keuangan. Hal ini dikarenakan agar nasabah dengan mudah mengetahui dan menjangkau lokasi dari lembaga keuangan tersebut.
3. Penentuan tingkat margin suatu lembaga keuangan seperti BMT, penetapan margin masih ditentukan dari lembaga tersebut. Terkadang ada beberapa anggota yang belum paham tentang berapa margin yang sesuai pada saat ini. Anggota hanya mengetahui, jika tingkat margin rendah, maka keputusan nasabah akan meningkat. Juga terdapat anggapan atau persepsi dan penilaian dari anggota bahwa margin yang ditetapkan sama dengan bunga di lembaga konvensional.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat salah satu dari variabel kualitas pelayanan, lokasi dan tingkat margin yang berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan anggota pembiayaan murabahah pada BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung?
2. Apakah terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota pembiayaan murabahah pada BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung?
3. Apakah terdapat pengaruh variabel lokasi terhadap keputusan anggota pembiayaan murabahah pada BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung?
4. Apakah terdapat pengaruh variabel tingkat margin terhadap keputusan anggota pembiayaan murabahah pada BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung?
5. Apakah terdapat perbedaan pengaruh variabel kualitas pelayanan, lokasi dan tingkat margin terhadap keputusan anggota pembiayaan murabahah pada BMT Istiqomah Tulungagung dengan BMT Pahlawan Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka dapat diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari salah satu variabel kualitas pelayanan, lokasi dan tingkat margin terhadap keputusan anggota pembiayaan murabahah pada BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota pembiayaan murabahah pada BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel lokasi terhadap keputusan anggota pembiayaan murabahah pada BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.
4. Untuk mengetahui pengaruh variabel tingkat margin secara terhadap keputusan anggota pembiayaan murabahah pada BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.
5. Untuk mengetahui perbedaan pengaruh variabel kualitas pelayanan, lokasi dan tingkat margin terhadap keputusan anggota pembiayaan murabahah pada BMT Istiqomah Tulungagung dengan BMT Pahlawan Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, maka diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengembangan ilmu pengetahuan yang bermanfaat dalam bidang lembaga keuangan syariah khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan tingkat margin terhadap keputusan anggota pembiayaan murabahah di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT).

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih dijadikannya acuan untuk mengembangkan wawasan ilmu pengetahuan dan informasi untuk referensi penelitian selanjutnya

b. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran, saran, dan informasi sehingga dapat berguna dalam meningkatkan anggota pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan bahan acuan untuk penelitian selanjutnya terutama, yang

ingin mengkaji mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan tingkat margin terhadap keputusan anggota pembiayaan murabahah di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT). Serta dapat menjadi referensi tentang penelitian yang sejenis dengan faktor yang berbeda.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk membatasi masalah agar lebih terarah. Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi beberapa variabel diantaranya variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X_1), lokasi (X_2), dan tingkat margin (X_3). Sedangkan variabel terikatnya (Y) adalah keputusan anggota pembiayaan murabahah pada BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung. Peneliti menilai keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah dilihat dari 3 variabel yaitu: kualitas pelayanan, lokasi dan tingkat margin.

Guna untuk memperjelas ruang lingkup permasalahan agar tidak menyimpang dari pokok pembahasan yang ada serta untuk menghasilkan pembahasan yang terarah, maka keterbatasan dalam penelitian ini hanya terbatas pada variabel kualitas pelayanan, variabel lokasi, variabel tingkat margin dan variabel keputusan anggota pembiayaan murabahah. Objek yang menjadi penelitian adalah BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT

Pahlawan Tulungagung. Selanjutnya untuk subjek dalam penelitian adalah semua anggota yang menggunakan pembiayaan murabahah pada BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

Guna untuk menghindari terjadinya perbedaan pendapat serta mewujudkan persamaan penafsiran dalam variabel-variabel penelitian, maka diperlukan penegasan istilah sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

Ada beberapa definisi konseptual yang dipaparkan dari variabel-variabel penelitian yaitu sebagai berikut:

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan pelayanan yang baik dibutuhkan kesungguhan yang mengandung unsur kecepatan, keramahan, kenyamanan yang terintegrasi sehingga manfaat yang besar akan diperoleh terutama kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar.¹⁴

¹⁴ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), hal. 59

b. Lokasi

Lokasi usaha adalah tempat usaha yang beroperasi atau tempat usaha untuk melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya.¹⁵

c. Tingkat Margin

Margin merupakan salah satu prinsip Islam dalam menjalankan setiap kegiatan yang berhubungan dengan bidang ekonomi. Margin adalah tingkat selisih atau kenaikan nilai dari aset yang mengalami peningkatan nilai dari biaya produksi dan harga jual¹⁶

d. Keputusan Anggota

Keputusan nasabah adalah sesuatu proses yang terdiri dari lima tahap yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian.¹⁷

e. Pembiayaan Murabahah

Pembiayaan murabahah adalah transaksi jual beli, yaitu pihak bank yang syariah bertindak sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli dengan harga jual dari bank adalah harga beli

¹⁵ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, (Yogyakarta: ANDI, 2014), hal.130

¹⁶ Sri Dewi Anggadini, "Penerapan Margin Pembiayaan Murabahah Pada BMT AsSalam Pacet-Cianjur", *Majalah Ilmiah UNIKOM*, Vol.9, No.2, 8 Agustus 2011, Hlm.190

¹⁷ Philip Kotler & G. Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), hal. 179

pemasok ditambah keuntungan dalam presentase tertentu bagi bank syariah sesuai kesepakatan.¹⁸

f. Baitul Maal Wa Tamwil

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) adalah pendekatan dari badan usaha mandiri terpadu yaitu lembaga keuangan mikro (LKM) yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah.¹⁹

2. Definisi Operasional

Definisi operasional yaitu definisi dari variabel secara operasional yang riil dan nyata dalam ruang lingkup objek penelitian. Walaupun objek yang diteliti agar tidak memunculkan berbagai penafsiran yang salah terkait judul penelitian. Secara operasional penelitian ini dimaksudkan untuk menguji adanya pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan tingkat margin terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah pada BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata

¹⁸ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press Cet. Ke-1, 2001), hal. 101

¹⁹ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Pranada Media Group, 2015), hal 31

pengantar, daftar isi, daftar table, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

2. Bagian Utama

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan bab yang terdiri dari (a) latar belakang masalah, (b) identifikasi masalah, (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e) kegunaan penelitian, (f) ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, (g) penegasan istilah, (h) sistematika skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Merupakan bab yang teridri dari (a) promosi, (b) kualitas pelayanan (c) kepercayaan, (d) minat, (e) kajian penelitian terdahulu, (f) kerangka konseptual, (g) hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Merupakan bab yang terdiri dari (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) populasi, sampel, sampling, (c) sumber data, variabel dan skala pengukuran, (d) teknik pengumpulan data dan instrument penelitian, (e) analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Merupakan bab yang berisi (a) deskripsi objek penelitian, (b) deskripsi data dan analisis data dari pengujian hipotesis.

BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini merupakan hasil dari pengolahan data atau hasil penelitian untuk dikaitkan dengan teori yang ada dengan tujuan memberikan jawaban dari hipotesis penelitian.

BAB VI PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai (a) kesimpulan dari pembahasan dan memberikan (b) saran berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan.

3. Bagian Akhir

Terdiri dari daftar pustaka dan lampiran-lampiran meliputi kuesioner penelitian, tabulasi data, hasil uji analisis data, pernyataan keaslian tulisan, surat permohonan izin penelitian, kendali bukti bimbingan, daftar riwayat hidup, dan dokumentasi penelitian.