

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Konteks Penelitian**

Indonesia mempunyai tiga pilar kekuatan ekonomi yang melaksanakan berbagai kegiatan usaha dalam tata kehidupan perekonomian, diantaranya Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Swasta dan Koperasi. Koperasi merupakan bagian tiga pilar perekonomian yang turut serta membantu kesejahteraan masyarakat, dan memiliki peranan yang sangat penting dalam perekonomian nasional. Oleh karena itu diharapkan adanya pendekatan serta penyesuaian sikap oleh masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah untuk meningkatkan kerjasama antara masyarakat dengan lembaga. Salah satu lembaga keuangan syariah yang saat ini berkembang pesat adalah *Baitul maal wattanwil* (BMT).<sup>2</sup>

*Baitul maal wattanwil* (BMT) merupakan Koperasi memiliki sub unit simpan pinjam, yang merupakan media penyimpanan dan pinjaman bagi para anggotanya, dimana operasional transaksi menggunakan sistem bunga seperti halnya bank. Tingkat bunga pada keuangan konvensional termasuk koperasi merupakan salah satu pertimbangan anggota dalam memutuskan untuk menyimpan dan meminjam pada koperasi. Sistem bunga yang diberlakukan oleh lembaga keuangan konvensional maupun oleh koperasi merupakan bentuk riba yang dilarang di setiap agama termasuk agama Islam. Riba merupakan

---

<sup>2</sup> Apriyana, Maya, and Sahlan Hasbi. "Preferensi Koperasi Dalam Melakukan Konversi Menjadi Koperasi Syariah: Studi Kasus Pada Koperasi Di Wilayah Bogor." *Journal of Islamic Economics and Finance Studies* 1.2 (2020): 173-190.

bantuan penambahan untuk mencapai keuntungan secara sepihak yang terdapat dalam transaksi yang dilakukan oleh lembaga keuangan konvensional.<sup>3</sup>

Lembaga koperasi akan dapat berjalan lancar apabila diterapkan dengan menggunakan prinsip manajemen yang terstruktur. Sebagaimana manajemen dalam hal ini adalah manajemen perbangkan syariah sehingga nantinya dapat berjalan dengan lancar. Maka dalam menanam kepercayaan pada anggota BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung diharapkan perlu memaksimalkan layanan, margin dan persyaratan pembiayaan pada BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung. Oleh karena itu pelayanan yang baik tentu akan menciptakan kepuasan bagi anggota. Faktor kunci bagi anggota dalam melakukan transaksi maupun pembiayaan adalah mengutamakan faktor kepuasan pembiayaan anggota.

Selain mengutamakan layanan untuk meningkatkan kepuasan pembiayaan anggota, untuk mencapai tujuan perusahaan oleh suatu perusahaan dalam melakukan margin yang jelas. Untuk melakukan Penentuan margin maka dapat diberlakukan pembiayaan yang berbasis *Natural Certainty Contract* (NCC) seperti pembiayaan murabahah karena termasuk kedalam akad bisnis yang memberikan kepastian pembayaran, baik dari segi jumlah maupun waktu.<sup>4</sup> Berdasarkan prinsip syariah margin ditetapkan melalui kesepakatan antara dua pihak yang melakukan akad dan tidak ada unsur pemaksaan.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Khairina, Syifa. Analalisi Preferensi UMKM terhadap Pembiayaan Syariah di Kota Depok, Institut Pertanian Bogor: Bogor. 2017. Hal.55

<sup>4</sup> *Ibid* ., Hal.66.

<sup>5</sup> Hutagalung, Muhammad Wandisyah R., and Sarmiana Batubara. "Peran Koperasi Syariah Dalam Meningkatkan Perekonomian dan Kesejahteraan Masyarakat Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7.3 (2021): 1494-1498.

Namun harus disadari, bahwa BMT berbadan hukum koperasi (sifatnya dari anggota untuk anggota) penentuan margin keuntungan semestinya tidak memberatkan beban anggota penerima pembiayaan. Kondisi demikian akan menghadirkan ketidakpuasan dari anggota yang dapat berdampak pada keluarnya mereka dari keanggotaan dan berpindah ke lembaga keuangan lain karena tidak menemukan keunggulan dari BMT sebagaimana mestinya yang diharapkan. Maka agar anggota tidak melakukan hal tersebut maka perlu meminimalisir beban anggota.<sup>6</sup>

Selanjutnya untuk mempertahankan anggota, perlu adanya persyaratan pembiayaan yang jelas sehingga anggota akan bertahan pada perusahaan, dengan menerapkan tiga aspek penting dalam pembiayaan. Pertama, Aman yaitu keyakinan bahwa dana yang telah dilempar dapat ditarik kembali sesuai dengan kesepakatan. Kedua, Lancar yaitu dana yang dilemparkan bisa berputar dengan lancar dan cepat. Karena semakin cepat dan lancar perputaran dananya, maka pengembangan perusahaan semakin baik. Ketiga, Menguntungkan yaitu perhitungan dan proyeksi yang tepat untuk memastikan bahwa dana yang dilempar akan menghasilkan pendapatan.

Sesuai dengan data yang diperoleh mengenai jumlah anggota di BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung, menunjukkan jumlah yang stabil dari tahun ke tahunnya, meskipun dari kedua lokasi penelitian memiliki perbedaan jumlah anggota yang melakukan pembiayaan pada masing-masing lembaga keuangan. Berikut ini merupakan perbandingan

---

<sup>6</sup> Abdurohman, Dede, Haris Maiza Putra, and Hisam Ahyani. "Sumber Dan Norma Ekonomi Syariah Dalam Lembaga Keuangan Syariah (LKS) Perbankan Syariah Dan Koperasi Syariah." *Ecobankers: Journal of Economy and Banking* 3.1 (2022): 22-29.

jumlah data anggota dalam BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Anggota**

No	Tahun	Jumlah Anggota	
		BMT Istiqomah Karangrejo	BMT Muamalah
1	2021	727	622
2	2020	882	576
3	2019	952	505
4	2018	943	446
5	2017	870	365

*Sumber:* Data diolah dari BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung, 2022

Dari paparan data pada tabel tersebut diketahui jumlah anggota di kedua lembaga keuangan tersebut kian meningkat. Hal ini mengindikasikan peminat pengguna lembaga syariah di Tulungagung cenderung meningkat. Dalam konsep penelitian ini, yaitu apakah peningkatan yang terjadi tersebut akibat dari layanan, penentuan margin dan syarat pembiayaan, menjadi sebuah kajian yang menarik untuk diteliti.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka selanjutnya Peneliti melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Layanan, Margin dan Persyaratan Pembiayaan Dalam Meningkatkan Kepuasan pembiayaan anggota BMT Istiqomah Karangrejo Dan BMT Muamalah Tulungagung”.

## **B. Fokus Masalah**

Berdasarkan konteks penelitian yang sudah diuraikan, maka fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pembiayaan Anggota BMT Istiqomah Karangrejo Dan BMT Muamalah Tulungagung?

2. Bagaimana Penentuan margin Dalam Meningkatkan Kepuasan Pembiayaan Anggota BMT Istiqomah Karangrejo Dan BMT Muamalah Tulungagung?
3. Bagaimana Persyaratan pembiayaan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pembiayaan Anggota BMT Istiqomah Karangrejo Dan BMT Muamalah Tulungagung?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian, maka dapat tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis layanan dalam meningkatkan kepuasan pembiayaan anggota BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung
2. Untuk menganalisis Penentuan margin dalam meningkatkan kepuasan pembiayaan anggota BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung
3. Untuk menganalisis persyaratan pembiayaan dalam meningkatkan kepuasan pembiayaan anggota BMT Istiqomah Karangrejo Dan BMT Muamalah Tulungagung

### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis

Dari hasil kajian ini sangat diinginkan semoga dapat menambah khazanah ilmiah, terutama berkenaan dengan Layanan, margin dan persyaratan pembiayaan dalam meningkatkan kepuasan pembiayaan anggota BMT Istiqomah Karangrejo Dan BMT Muamalah Tulungagung.

## 2. Kegunaan Praktis

### a. Bagi BMT Istiqomah Karangrejo Dan BMT Muamalah Tulungagung

Hasil penelitian ini semoga dapat digunakan untuk acuan dan penambahan wawasan dalam Layanan, margin dan persyaratan pembiayaan dalam meningkatkan kepuasan pembiayaan anggota BMT Istiqomah Karangrejo Dan BMT Muamalah Tulungagung.

### b. Bagi Perpustakaan UIN SATU Tulungagung

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk tambahan koleksi penelitian di bidang perbankan syariah khususnya Layanan, margin dan persyaratan pembiayaan dalam meningkatkan kepuasan pembiayaan anggota.

### c. Bagi peneliti selanjutnya

Hendaknya penelitian ini dapat digunakan referensi untuk menganalisis mengenai Layanan, margin dan persyaratan pembiayaan dalam meningkatkan kepuasan pembiayaan anggota.

## E. Penegasan Istilah

### 1. Definisi Konseptual

#### a. Layanan

Layanan merupakan kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainya sesuai dengan haknya.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Langitan, F. W. *Buku Ajar Etika Layanan*. Google Book:Penerbit NEM, 2021.

### **b. Penentuan Margin**

Keuntungan yang diperoleh koperasi atas hasil transaksi penjualan dengan pihak pembelinya. Jadi margin pembiayaan murabahah adalah selisih antara harga beli dengan harga jual bank atau keuntungan atau laba BMT.<sup>8</sup>

### **c. Persyaratan Pembiayaan**

Pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun dijalankan oleh orang lain. Dalam arti sempit, pembiayaan dipakai untuk mendefinisikan pendanaan yang dilakukan oleh lembaga pembiayaan, seperti bank syariah kepada anggota<sup>9</sup>

### **d. Kepuasan pembiayaan anggota**

Perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, anggota akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, anggota akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, anggota akan sangat puas atau senang.<sup>10</sup>

## **2. Definisi Operasional**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji mengenai Analisis Layanan, Margin dan Persyaratan Pembiayaan Dalam Meningkatkan

---

<sup>8</sup> Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Teras, 2014), Hal. 157-159.

<sup>9</sup> Kadir, Rifadli D. *Manajemen Risiko Pembiayaan Bank Syariah*. Google book:Samudra Biru, 2021.

<sup>10</sup> Fatihudin, Didin, and Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish, 2019.

Kepuasan pembiayaan anggota BMT Istiqomah Karangrejo Dan BMT Muamalah Tulungagung. Setelah penelitian selesai dilaksanakan kemudian peneliti melakukan penarikan kesimpulan mengenai Analisis Layanan, Margin dan Persyaratan Pembiayaan Dalam Meningkatkan Kepuasan pembiayaan anggota BMT Istiqomah Karangrejo Dan BMT Muamalah Tulungagung.

## **F. Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini disusun menjadi tiga bagian yaitu: bagian awal, bagian utama, bagian akhir.

### **1. Bagian Awal**

Terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

### **2. Bagian Utama**

Bagian ini terdiri dari lima bab yaitu :

BAB I Pendahuluan yang setelahnya diuraikan menjadi beberapa sub bab yang meliputi: konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II Landasan teori yang membahas mengenai Layanan, margin, persyaratan pembiayaan, dan kepuasan pembiayaan anggota, kajian penelitian terdahulu, dan kerangka penelitian.

BAB III Metodologi penelitian yang mencakup beberapa sub bab yaitu jenis penelitian, populasi, sampling, dan sampel penelitian, sumber data,



variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV Laporan hasil penelitian, terdiri dari hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V Penutup, terdiri dari kesimpulan dan saran.

### 3. Bagian Akhir

Terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup.