

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan belum dikenal secara jelas dalam sejarah Islam yang dahulu. Namun prinsip-prinsip pertukaran barang dan pinjam-meminjam sudah ada dan sudah terjadi pada zaman Nabi Muhammad SAW. Tidak dipungkiri bahwa kemajuan ekonomi telah mempengaruhi lahirnya lembaga keuangan yang berperan sebagai lintas keuangan.

Lembaga keuangan berpengaruh besar terhadap perkembangan dan pertumbuhan masyarakat.¹ Salah satu lembaga keuangan tersebut adalah bank syariah. Di Indonesia perkembangan lembaga keuangan syariah dimulai dengan berdirinya Bank Muamalat sekitar 23 tahun yang lalu, yang disponsori oleh Majelis Ulama Indonesia.²

Koperasi syariah merupakan organisasi bisnis yang berperan sosial. Peran sosial BMT lebih mengembangkan usahanya pada sektor keuangan, yakni simpan pinjam. Usaha ini seperti usaha perbankan yaitu menghimpun dana anggota dan calon anggota (nasabah) serta menyalurkannya kepada sektor ekonomi yang halal dan menguntungkan.³

¹ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*, (Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2004, hal.51

² Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001), hal 25

³ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*..., hal. 126

Secara historis model koperasi yang berbasis nilai Islam di Indonesia telah diprakarsai oleh paguyuban dagang yang dikenal SDI oleh H Samanhuddin di Solo Jawa Tengah yang menghimpun para anggotanya dari pedagang muslim. Meskipun pada perkembangan selanjutnya gerakan koperasi berbasis nilai Islam berubah menjadi syariat Islam yang bernuansa gerakan politik.⁴

Pertumbuhan koperasi saat ini tergolong pesat karena banyak lembaga keuangan yang melaksanakan kegiatan operasionalnya dengan prinsip syariah. Untuk memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat bawah dibentuklah BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*) untuk memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Dengan berdirinya BMT sangat membantu dalam menuntaskan kemiskinan karena pihak BMT membiayai sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh usahawan dan prosedur yang diberikan tidak terlalu mempersulit peminjam.⁵ Karena prinsip utama operasional lembaga keuangan ini adalah hukum Islam yang bersumber dari Al Qur'an dan Al Hadist. Dalam melakukan kegiatan operasionalnya, lembaga ini berdasarkan prinsip syariah tidak menggunakan sistem bunga dalam menentukan imbalan atas dana yang digunakan atau dititipkan oleh suatu pihak. Penentuan imbalan terhadap dana yang dipinjam

⁴ Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syari'ah*, (Yogyakarta:Graha Ilmu.2007) hal. 97

⁵ Muhammad, *Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, cet. 1 (Yogyakarta:UIN Pers.2009), hal. 106

maupun dana yang disimpan di bank didasarkan pada prinsip bagi hasil sesuai dengan hukum Islam.⁶

Selain BMT juga terdapat lembaga lain yaitu BTM. BTM atau Baitul Tamwil Muhammadiyah yang juga menjalankan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah. Perbedaan diantara keduanya yaitu pada sistem pengelolaan dana zakat, infaq dan shodaqah. Pada lembaga BMT dana zakat, infaq, dan shodaqah bisa dikelola dan disalurkan kepada yang membutuhkan tanpa harus disalurkan ke Badan Amil Zakat. Namun pada lembaga BTM dana zakat, infaq, dan shodaqah harus disalurkan ke Badan Amil Zakat terlebih dahulu kemudian akan disalurkan kepada yang membutuhkan, sehingga lembaga BTM tidak mengelola dana tersebut.

Seperti yang telah dikemukakan diatas, kegiatan usaha lembaga keuangan syariah adalah menghimpun dana, penyalur dan dan menyediakan jasa keuangan perbankan. Pembiayaan merupakan aktifitas utama BTM karena berhubungan dengan memperoleh dana.⁷ Pembiayaan dibagi menjadi tiga prinsip yaitu prinsip bagi hasil, prinsip jual beli, dan prinsip jasa.⁸ secara umum prinsip bagi hasil dalam lembaga keuangan syariah dapat dilakukan dalam dua akad yaitu *mudharabah* dan *musyarakah*.

Pembiayaan mudharabah merupakan pembiayaan yang modalnya berasal dari pihak pertama (*shahibul maal*) sedangkan pihak lainnya sebagai pengelola. Keuntungan usaha secara *mudharabah* dibagi menurut kesepakatan

⁶Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta:Salemba Empat.2006), hal. 153

⁷ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BTM)...*, hal. 163

⁸ *Ibid.* hal. 167

yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian bukan akibat kelalaian pengelola.⁹ Sehingga dalam praktiknya pembiayaan ini mudah mengalami atau rentan terhadap penyimpangan, karena sering pengelola dana tidak melengkapi data dari laporan keuangan. Selain itu, dalam pembiayaan ini menuntut pengelola untuk jujur dan terbuka kepada pihak lembaga mengenai keuntungan yang diperoleh. Oleh karena itu pembiayaan ini memiliki resiko yang lebih tinggi dibandingkan pembiayaan *musyarakah*.

Perbedaan dari pembiayaan *musyarakah* dengan *mudharabah* adalah pembiayaan *musyarakah* merupakan pembiayaan dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan resiko akan ditanggung bersama-sama.¹⁰ BTM Mentari sama halnya dengan lembaga keuangan syariah lain juga memberikan jasa simpan pinjam yang menerapkan pedoman dalam pelaksanaan dan pengelolaan pembiayaan dengan memegang teguh prinsip pemberian pinjaman yang sehat. Pengelolaan terhadap risiko pembiayaan dilakukan pada semua aktifitas dan produk pembiayaan. Kebijakan dan strategi manajemen risiko pembiayaan lembaga keuangan harus mencerminkan tingkat toleransi terhadap risiko pembiayaan yang mungkin terjadi dan tingkat keuntungan yang diharapkan. Toleransi terhadap resiko ini harus searah dengan tujuan strategik bisnis yang dibuat.¹¹

⁹ *Ibid.* hal. 95

¹⁰ *Ibid.* hal. 90

¹¹ Ade Arthesa dan Edia Handiman, *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, (Jakarta, PT Indeks, 2006). hal. 204-205

Potongan administrasi lembaga keuangan syariah dinilai lebih mahal dibanding potongan administrasi yang dilakukan oleh lembaga keuangan konvensional. Penetapan ini merupakan keputusan kritis yang memengaruhi keberhasilan operasi lembaga profit maupun non profit. Potongan administrasi merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pendapatan bagi lembaga keuangan. Di satu sisi lain, potongan yang terlalu tinggi bisa meningkatkan laba jangka pendek, tetapi di sisi lain akan sulit dijangkau konsumen dan sukar bersaing dengan kompetitor.

Dengan banyaknya produk yang ditawarkan oleh lembaga keuangan syariah dan kualitas pelayanan yang diberikan maka masyarakat cenderung memilih lembaga keuangan syariah. Loyalitas berhubungan erat dengan kepuasan konsumen, loyalitas juga sering disebut sebagai kesetiaan konsumen terhadap sesuatu yang bisa memuaskan konsumen. Kesetiaan didefinisikan sebagai sejauh mana seorang pelanggan atau konsumen menunjukkan sikap positif terhadap suatu produk, mempunyai komitmen pada produk tertentu, dan berniat untuk terus menggunakannya dimasa depan.

Dalam kaitannya dengan pembiayaan *musyarakah* dan dari penjelasan latar belakang, maka penelitian ini akan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam pemilihan produk *musyarakah*. Karena dana yang disalurkan oleh BTM Mentari Ngunut lebih banyak dibandingkan dengan pembiayaan *mudharabah*.

Faktor yang dianggap berpengaruh dalam penelitian ini adalah toleransi yang dilakukan oleh BTM Mentari Ngunut dalam pembayaran

pembiayaan yang dilakukan nasabah, potongan administrasi yang dikeluarkan oleh nasabah saat pengajuan pembiayaan, dan loyalitas nasabah terhadap BTM Mentari Ngunut. Toleransi merupakan kebijakan yang diberikan kepada nasabah yang terlambat dalam pengembalian dana pembiayaan yang diberikan kepada nasabah. Potongan administrasi merupakan biaya yang dikeluarkan oleh nasabah dalam pengajuan dana pada BTM Mentari Ngunut. Dan loyalitas merupakan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan pihak BTM Mentari kepada nasabah, sehingga nasabah tetap bertahan atau setia pada BTM Mentari Ngunut.

Dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi yang mempengaruhinya maka rumusan judul dalam penelitian ini yaitu **PENGARUH TOLERANSI, POTONGAN ADMINISTRASI DAN LOYALITAS NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN PEMILIHAN PRODUK MUSYARAKAH DI BTM MENTARI.**

B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penelitian ini membahas tentang sejauh mana pengaruh toleransi, potongan administrasi dan loyalitas nasabah terhadap pemilihan produk *musyarakah* di BTM Mentari Ngunut. Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Toleransi yang diberikan kepada semua nasabah anggota maupun non anggota. Hal tersebut akan berpengaruh pada pemilihan produk *musyarakah* di Btm Mentari Ngunut.

- b. Potongan administrasi yang dibebankan pada nasabah sebesar 2,5% saat melakukan pembiayaan. Hal tersebut dapat berpengaruh pada pemilihan produk *musyarakah* di BTM Mentari Ngunut.
- c. Loyalitas nasabah yang menjadi ukuran dari kepuasan nasabah tetap setia pada lembaga. Hal tersebut juga akan berpengaruh pada pemilihan produk *musyarakah* di BTM Mentari Ngunut.
- d. Nasabah semakin banyak yang menggunakan produk *Musyarakah* di BTM Mentari Ngunut. Dengan adanya toleransi yang ditawarkan oleh BTM Mentari Ngunut, potongan administrasi yang tidak memberatkan nasabah dan loyalitas nasabah secara tidak langsung meningkatkan kualitas dari produk *musyarakah*.

2. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini mengarah pada pembahasan yang diharapkan dan tidak menyimpang dari judul dan tujuan penelitian, maka penelitian dibatasi ruang lingkupnya. Adapun pembatasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dibatasi pada toleransi, potongan administrasi, dan loyalitas nasabah yang mempengaruhi dalam pemilihan produk *Musyarakah* di BTM Mentari Ngunut.
2. Pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian hanya dapat digeneralisasikan sesuai dengan data yang di dapat peneliti pada bulan tersebut.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah toleransi berpengaruh positif terhadap pemilihan pembiayaan *Musyarakah* di BTM Mentari Ngunut Tulungagung?
- b. Apakah potongan administrasi berpengaruh positif terhadap pemilihan pembiayaan *Musyarakah* di BTM Mentari Ngunut Tulungagung?
- c. Apakah loyalitas berpengaruh positif terhadap pemilihan pembiayaan *Musyarakah* di BTM Mentari Ngunut Tulungagung?
- d. Apakah toleransi, potongan administrasi, dan loyalitas nasabah berpengaruh positif terhadap pemilihan pembiayaan *Musyarakah* di BTM Mentari Ngunut Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas penulis dapat mengambil tujuan dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis pengaruh toleransi terhadap pemilihan pembiayaan *Musyarakah* di BTM Mentari Ngunut Tulungagung.
- b. Untuk menganalisis pengaruh potongan administrasi terhadap pemilihan pembiayaan *Musyarakah* di BTM Mentari Ngunut Tulungagung.
- c. Untuk menganalisis pengaruh loyalitas nasabah terhadap pemilihan pembiayaan *Musyarakah* di BTM Mentari Ngunut Tulungagung.

- d. Untuk menganalisis pengaruh toleransi, potongan administrasi, dan loyalitas nasabah terhadap pemilihan pembiayaan *Musyarakah* di BTM Mentari Ngunut Tulungagung

E. Kegunaan Penelitian

Penulis berharap, dengan mengetahui pemecahan masalah maka diperoleh beberapa manfaat, antara lain:

1. Kegunaan Teoritis

Dapat digunakan bahan referensi untuk penelitian lanjutan dengan tema yang sama, tetapi dengan model dan teknis yang berbeda, sehingga dapat dilakukan proses verifikasi demi kemajuan ilmu pengetahuan.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi BTM

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi sebagai bahan masukan atau sumbangan pikiran. Dan dari hasil penelitian ini dapat digunakan BTM sebagai dasar pengembangan kualitas dan instansi tersebut.

- b. Bagi Akademisi

Penulis ingin menambahkan informasi kepada perguruan tinggi dan sebagai tambahan dalam perpustakaan dibidang perbankan syariah khususnya, dan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan yang berisikan suatu studi yang bersifat karya ilmiah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi atau pikiran yang dijadikan dasar pijakan penelitian ilmiah.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis ini adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Berdasarkan teori dan permasalahan yang ada dalam penelitian ini hipotesis yang diajukan penulis adalah sebagai berikut:

- H1 = variabel toleransi mempengaruhi pemilihan produk *Musyarakah* di BTM Mentari Ngunut Tulungagung.
- H2 = variabel potongan administrasi mempengaruhi pemilihan produk *Musyarakah* di BTM Mentari Ngunut Tulungagung.
- H3 = variabel loyalitas nasabah mempengaruhi pemilihan produk *Musyarakah* di BTM Mentari Ngunut Tulungagung.
- H4 = variabel toleransi, potongan administrasi, dan loyalitas nasabah mempengaruhi pemilihan produk *Musyarakah* di BTM Mentari Ngunut Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

- a. Toleransi adalah kelapangan dada dalam arti suka rukun kepada siapapun, membiarkan orang berpendapat atau berpendirian lain tak mau mengganggu kebebasan berfikir dan berkeyakinan lain.¹²
- b. Potongan administrasi merupakan pendapatan yang dipungut oleh bank terkait dengan piñata usahaan kegiatan pihak ketiga (nasabah). Jenis dari potongan administrasi adalah administrasi rekening koran, administrasi tabungan, administrasi ATM, dan administrasi kredit.¹³
- c. Loyalitas berhubungan erat dengan kepuasan konsumen, loyalitas juga sering disebut sebagai kesetiaan konsumen terhadap sesuatu yang bisa memuaskan konsumen. Kesetiaan didefinisikan sebagai sejauh mana seorang pelanggan atau konsumen menunjukkan sikap positif terhadap suatu produk, mempunyai komitmen pada produk tertentu, dan berniat untuk terus menggunakannya dimasa depan.¹⁴
- d. Dalam tingkah laku membeli yang kompleks, pembeli akan berjalan melalui sebuah proses keputusan yang terdiri dari pengenalan masalah, pencarian informasi, menilai alternatif, keputusan adalah untuk memahami tingkah laku pembeli pada setiap tahap dan faktor apakah yang mempengaruhi tingkah laku itu. pemilihan produk diawali dengan pengenalan masalah, kemudian pencarian informasi

¹² Desi Anwar, *Kamus Bahasa Indonesia Modern*, (Surabaya: Amelia Surabaya, 2002), hal. 391

¹³ R.Mintardjo, *Praktik Akuntansi Bank*, (Jakarta: Erlangga.2010), hal. 13-14

¹⁴ Sunarto, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta :Aditya Media.2006), hal. 260-261

tentang produk kemudian konsumen mengevaluasi informasi yang didapat tentang produk lalu membeli produk yang dibutuhkan.¹⁵

- e. *Musyarakah* adalah akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana (atau amal/*expertise*) dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.¹⁶
- f. Koperasi syariah atau biasa disebut BMT merupakan organisasi bisnis yang berperan sosial. Peran sosial BMT lebih mengembangkan usahanya pada sektor keuangan, yakni simpan pinjam. Usaha ini seperti usaha perbankan yaitu menghimpun dana anggota dan calon anggota (nasabah) serta menyalurkannya kepada sektor ekonomi yang halal dan menguntungkan.¹⁷

2. Definisi operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan per variabel secara operasional, secara riil, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian atau obyek yang diteliti. Dari judul diatas, maka secara operasional bahwa peneliti menggunakan indikator pengaruh toleransi, potongan administrasi dan loyalitas nasabah terhadap pemilihan produk *Musyarakah* di BTM Mentari Ngunut Tulungagung.

¹⁵ Philip Kotler, *Marketing Management*, (Jakarta :Index.2005), hal. 184 - 190.

¹⁶ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta:Gema Insani.2001), hal. 90

¹⁷ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)...*, hal. 126

H. Sistematika Penulisan Skripsi

1. BAB I : PENDAHULUAN

Terdiri dari : (a) latar belakang masalah, (b) rumusan masalah, (c) tujuan penelitian, (d) kegunaan penelitian, (e) ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, (f) hipotesis penelitian, (g) Penegasan istilah, (h) sistematika skripsi.

2. BAB II : LANDASAN TEORI

Terdiri dari : (a) toleransi, (b) potongan administrasi, (c) loyalitas nasabah, (d) keputusan pemilihan produk, (e) *Musyarakah*, (d) *Baitul Tanwil Muhammadiyah* (BTM), (e) kajian penelitian terdahulu, (f) kerangka berfikir.

3. BAB III : METODE PENELITIAN

Terdiri dari : (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) populasi, sampling dan sampel penelitian, (c) sumber data, variabel dan skala pengukurannya, (d) teknik pengumpulan data dan instrument penelitian, (e) analisis penelitian.

4. BAB IV : HASIL PENELITIAN

Terdiri dari : (a) deskripsi data (b) pengujian hipotesis

5. BAB V : PEMBAHASAN

6. BAB VI : PENUTUP

Terdiri dari : (a) kesimpulan, dan (b) saran.