

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia merupakan salah satu negara dengan penduduk muslim terbanyak di dunia dan dipastikan akan bertambah pada setiap tahunnya. Hal ini mendorong adanya peningkatan dari sektor lembaga keuangan berbasis syariah. Hadirnya lembaga keuangan syariah merupakan implementasi dari pemahaman umat islam terhadap prinsip muamalah dalam hukum ekonomi islam yang selanjutnya dipresentasikan dalam pranata ekonomi, sejenis lembaga keuangan syariah dalam bentuk bank maupun non bank.

Perkembangan perbankan syariah sendiri dapat menghilangkan rasa khawatir umat muslim dalam melakukan transaksi di perbankan. Karena pada awal berdirinya sistem perbankan di negara Indonesia hanya menerapkan sistem bunga bank yang jelas dilarang oleh agama. Kemudian pada Tahun 1991 Bank Muamalat berdiri sebagai Bank Umum pertama yang berdiri di Indonesia dengan mengusung prinsip syariah islam dalam kegiatan operasionalnya, dimana akta pendirian Bank Muamalat ini ditandatangani pada tanggal 1 November pada tahun 1991 yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia.² Bank syariah di Indonesia diatur dalam Undang-

²Andrianto dan Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah*, (Surabaya: Qiara Media, 2019), hal. 11-14

undang No.7/92 kemudian ada perubahan menjadi UU No.10/98 dan juga UU No.23/99.³

Selain itu ada beberapa Bank Syariah dari cabang Bank Konvensional misalnya Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, Bank BRI Syariah, Bank Mega Syariah, dan bank-bank lain yang ada di Indonesia. Kehadiran Bank syariah dalam dunia pemberdayaan masyarakat melalui Perbankan Syariah menjadi sebuah alternative yang lebih inovatif dalam hal jasa keuangan. Juga memiliki peran sebagai perantara (mediasi) antara pihak yang berkelebihan dana dengan pihak berkekurangan dana dengan tujuan membantu kegiatan ekonomi masyarakat secara mikro dan menstabilkan perekonomian negara secara makro. Untuk mencapai tujuan tersebut perbankan menjalankan tiga fungsi yaitu mengumpulkan dana (*funding*), menyalurkan dana (*financing*), dan pelayanan jasa (*service*).⁴

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Bank Muamalat sebagai bank syariah pertama dan menjadi pioneer bagi bank syariah lainnya telah lebih dahulu menerapkan sistem ini ditengah berkembangnya bank-bank konvensional. Krisis moneter yang terjadi pada tahun 1998 telah menenggelamkan bank-bank konvensional dan banyak yang dilikuidasi karena kegagalan sistem bunganya. Sementara perbankan yang menerapkan sistem syariah dapat tetap eksis dan mampu bertahan. Hal

³Sekretariat Jendral DPR RI, *Profil UU Perbankan Syariah*, dalam <https://www.dpr.go.id/jdih/index/id/148>, diakses pada 15 November 2022

⁴ Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Rajawali Pres, 2013)., hal. 38

tersebut sesuai dengan perkembangan lembaga perbankan syariah yang mengalami peningkatan setiap tahunnya, sebagai berikut:

Tabel 1.1
Perkembangan Lembaga Perbankan Syariah

Indikator	Tahun		
	2019	2020	2021
UUS	2.949	2.964	3.308
BUS	1.905	2.020	2.023
BPRS	619	627	659

Sumber: Otoritas Jasa keuangan

Berkembangnya perbankan syariah di Indonesia, disusul dengan banyaknya lembaga non perbankan yang berbasis syariah salah satunya *Baitul Maal Wa 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 Wa Tamwil (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 yang berdasarkan prinsip syariah.⁵

Badan hukum dari BMT saat ini adalah koperasi. Koperasi merupakan suatu badan usaha yang beranggotakan perorangan yang mempunyai kegiatan sebagai penggerak ekonomi rakyat berdasarkan prinsip-prinsip kekeluargaan, anggota dari koperasi adalah pemilik beserta pengguna jasa koperasi yang berkewarganegaraan Indonesia yang telah cakap hukum dan mampu membayar simpanan pokok. 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).⁶

BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung menawarkan produk-produk syariah yang hampir sama. BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung menyediakan berbagai jenis jasa simpan pinjam diantaranya simpanan sukarela, simpanan pendidikan dan simpanan berjangka, adapun beberapa jenis pembiayaan diantaranya pembiayaan *ba'i bitsaman 'ajil*, pembiayaan *murabahah*, pembiayaan

⁵ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)* (Yogyakarta: UII Press, 2004), hal. 128

⁶ Euis Amalia, *Keadilan Distributif dalam Ekonomi Islam Penguatan Peran LKM dan UKM di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Press, 2009), hal. 242

mudharabah, pembiayaan *musyarakah* serta pembiayaan *qardul hasan*. Sedangkan BMT Muamalah Tulungagung menyediakan produk-produk syariah diantaranya: simpanan atau tabungan yakni simpanan deposito, simpanan sukarela, simpanan umroh, simpanan aqiqah, dan simpanan pendidikan. Kemudian produk pembiayaannya yakni: pembiayaan *mudharabah*, pembiayaan *musyarakah*, pembiayaan *murabahah*, pembiayaan *ba'i bitsaman ajil*, pembiayaan gadai (*rahn*), dan pembiayaan *qardhul hasan*. Pembiayaan sendiri merupakan salah satu tugas pokok bank, yaitu pemberian fasilitas dana dan memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan defisit unit.⁷ Berdasarkan Undang-Undang No.10 tahun 1998 tentang Perbankan menyatakan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah merupakan penyedia uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.⁸

BMT Istiqomah Karangrejo berada di lingkungan pengelola usaha kecil seperti usaha teralis besi, sembako, petani dan peternak. Dari peluang yang ada upaya yang diberikan oleh pihak BMT adalah dengan mempermudah pada sistem pelayanan. Sasaran utama pada BMT ini adalah masyarakat dengan perekonomian menengah kebawah sehingga setiap bentuk usaha dan modal yang diberikan oleh BMT akan tepat

⁷Andrianto dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah*.....hal. 305

⁸Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 Tentang Perbankan, dalam https://id.m.wikisource.org/wiki/Undang-Undang_Republik_Indonesia_Nomor_10_Tahun_1998 diakses pada tanggal 11 November 2022

sasaran untuk meningkatkan kesejahteraan. Sedangkan BMT Muamalah Tulungagung adalah BMT yang lokasinya tidak berada di tengah-tengah kota. Namun jangkauan pasar BMT Muamalah sangat luas karena sasarannya adalah pedagang dan peternak, selain itu didekat lokasi BMT banyak pedagang kecil yang menjadi anggotanya. Sehingga peneliti tertarik untuk mengangkat BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung sebagai objek penelitian adalah dengan pertimbangan keadaan masyarakat dan kemudahan kedua BMT yang telah diberikan. Harapan peneliti tidak terlepas dari upaya meningkatkan kesejahteraan perekonomian masyarakat menengah kebawah dengan bentuk pemberian modal usaha. Adapun anggota pembiayaan dari BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung, sebagai berikut:

Tabel 1.2
Jumlah Anggota Pembiayaan Pada BMT Istiqomah
Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung
Tahun 2019-2021

BMT	Tahun		
	2019	2020	2021
Istiqomah Karangrejo	1.097	951	867
Muamalah Kutoaanyar	1.035	803	895

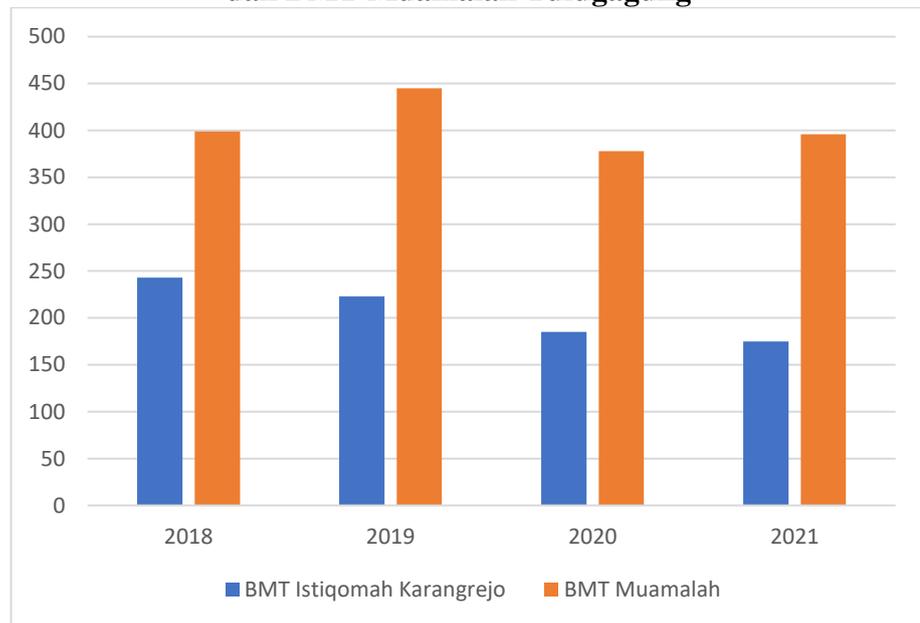
Sumber Data : BMT Istiqomah dan BMT Muamalah

Berdasarkan data diatas, menunjukkan bahwa pada tahun 2019 anggota pembiayaan dari kedua BMT sama-sama menembus angka seribu anggota yang hanya selisih puluhan orang saja, yang mana BMT Istiqomah Karangrejo sebanyak 1.097 dan BMT Muamalah sebanyak 1.035. kemudian pada tahun 2020 jumlah anggota pembiayaan dari

kedua BMT turun drastis dikarenakan dampak dari wabah *Covid-19* yang mengharuskan BMT untuk lebih selektif dalam menerima anggota pembiayaan baru dan juga perkembangan ekonomi yang agak sulit pada waktu itu. Dengan hanya menerima anggota pembiayaan sebanyak 951 untuk BMT Istiqomah Karangrejo dan 803 untuk BMT Muamalah. Namun pada tahun 2021 anggota pembiayaan BMT Istiqomah Karangrejo semakin mengalami penurunan sebanyak 867, berbanding terbalik dengan BMT Muamalah yang mengalami kenaikan jumlah anggota pembiayaan sebesar 895 orang.

Dengan Banyaknya jenis pembiayaan yang ditawarkan salah satunya pembiayaan bai bitsaman ajil yang mudah dijumpai di BMT, khususnya BMT Istiqomah dan BMT Muamalah Tulungagung dengan persyaratan yang tidak terlalu rumit menjadikan pembiayaan bai bitsaman ajil lebih banyak diminati dibandingkan dengan pembiayaan lainnya. Sama halnya dengan lembaga keuangan lainnya BMT juga merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang bersedia menyalurkan pembiayaan untuk membantu meningkatkan kualitas usaha ekonomi anggota masyarakat. Bisa dilihat dari tabel di bawah ini banyaknya jumlah anggota pembiayaan bai bitsaman ajil di BMT Istiqomah dan BMT Muamalah Tulungagung.

Gambar 1.1
Anggota Pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulugagung



Sumber Data : BMT Istiqomah dan BMT Muamalah (diolah)

Dilihat dari data diatas bahwa fluktuasi anggota pembiayaan BBA pada masing-masing BMT nampak berbeda dari tahun ke tahun. Mulai tahun 2018 hingga 2021 BMT Istiqomah mengalami penurunan jumlah anggota disetiap tahunnya, hal in berbanding terbalik dengan BMT Muamalah yang disetiap tahunnya mengalami kenaikan atau penambahan anggota pembiayaan, meskipun sempat mengalami penurunan anggota pembiayaan. BMT Istiqomah sendiri perkembangan pembiayaan cenderung mengalami penurunan yang sangat signifikan setiap tahunnya, tahun 2018 sebanyak 243 anggota menjadi 223 anggota pada tahun 2019, kemudian tahun 2020 menjadi 185 anggota dan 2021 sebanyak 175 anggota. Sedangkan pada BMT Muamalah mengalami perkembangan yang sangat pesat, yang mulanya hanya beranggotakan 399 anggota pada tahun 2018, 443 anggota pada tahun 2019, kemudian

tahun 2020 turun menjadi 378 lalu mengalami perkembangan menjadi sebanyak 396 anggota pembiayaan BBA pada tahun 2021. Hal ini menunjukkan bahwa data atau kegiatan yang dilakukan fluktuatif dan pangsa pasar BMT Muamalah baik.

Pada umumnya, nasabah pembiayaan melakukan pembayaran secara angsuran. Tagihan yang timbul dari transaksi jual beli dan atau sewa berdasarkan *murabahah*, *salam*, *istishna'*, dan atau ijarah disebut sebagai piutang. Besarnya piutang tergantung pada *plafond* pembiayaan, yakni jumlah pembiayaan (harga beli ditambah harga pokok) yang tercantum di dalam perjanjian pembiayaan.⁹

Berdasarkan fakta dilapangan tentang minimnya pengetahuan masyarakat mengenai apa itu BMT beserta produknya juga mempengaruhi langsung ataupun tidak langsung masyarakat dalam menentukan pilihan. Rendahnya Pengetahuan merupakan hasil dari kurangnya informasi tentang berbagai produk serta kemudahan yang diberikan pada anggota hal tersebut bisa berdampak pada pandangan mengenai BMT yang beredar. Sedangkan pengetahuan nasabah penting bagi pemasar karena apa yang dibeli, berapa banyak, dimana harus membeli dan kapan membeli tergantung pada pengetahuan konsumen, agar sesuai dengan porsi yang dibutuhkan pada saat itu.

Namun, pengetahuan atau informasi pada perbankan bisa didapat dari orang lain, seperti dari karyawan bank, teman, saudara, keluarga,

⁹ Ahmad Sumiyanto, *BMT Menuju Koperasi Modern*, (Yogyakarta: PT ISES Consulting Indonesia, 2008), Hal 160

media cetak dan media elektronik. Pengetahuan dapat juga berupa kelemahan maupun kelebihan produk, pelayanan, fasilitas, dan sejenisnya yang dapat menjelaskan tentang perbankan. Pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Dunia semakin terbuka, masyarakat dapat dengan mudah memperoleh segudang pengetahuan.

Lembaga keuangan mikro syariah tidak hanya dituntut untuk mengembangkan produk, tetapi juga dituntut untuk memperbaiki fasilitas maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai BMT kepada nasabah agar BMT mampu bersaing dengan lembaga keuangan syariah yang lain. Kualitas pelayanan merupakan kualitas sebuah jasa yang sesuai dengan harapan dimana komponen jasa dan layanan bermain sesuai peran atau strateginya dalam setiap bisnis. Suatu lembaga keuangan dapat dikatakan berhasil ketika pelanggan merasa puas dalam faktor pelayanan, oleh karena itu pelayanan yang baik sangat mempengaruhi banyaknya jumlah pelanggan.

Kualitas layanan adalah suatu kapasitas keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas kapasitas keunggulan tersebut untuk memenuhi kapasitas keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa atau pelayanan tersebut dinyatakan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada harapan, maka kualitas jasa atau pelayanan dinyatakan buruk dan tidak memuaskan. Kualitas pelayanan termasuk salah satu kunci vital

atas keberhasilan suatu lembaga ekonomi. Sehingga, BMT harus lebih kompetitif dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, salah satunya dengan memaksimalkan pelayanan, strategi, dan mampu memproyeksi keinginan nasabah agar mampu mempengaruhi keputusan anggota dalam menggunakan produk BMT dan berdampak pada prosentase pertumbuhan penggunaan produk di BMT salah satunya produk pembiayaan BBA.

Tidak hanya pentingnya pengetahuan, dan kualitas pelayanan, penentuan harga pun menjadi faktor penting dalam keputusan pembelian konsumen. Kotler mengatakan bahwa harga mempunyai fungsi sebagai penentu utama dari pilihan pembeli.¹⁰ Bagi pembeli, keputusan pembelian dipengaruhi oleh beberapa dimensi yaitu kesesuaian harga, pemilihan produk, keunggulan produk, alasan pembelian, pelayanan yang diberikan, jumlah pembelian dan kemudahan untuk mendapatkannya. Setelah konsumen mengetahui dan mengamati promosi dari produk yang ditawarkan maka konsumen akan melakukan perbandingan dengan produk yang sejenis sebelum memutuskan untuk membeli produk tersebut. Berkaitan dengan faktor harga dalam menentukan harga dari suatu produk dalam lembaga keuangan syariah, penentuan margin juga menjadi salah satu hal yang diperhatikan oleh nasabah.

Margin merupakan salah satu prinsip Islam dalam menjalankan setiap kegiatan yang berhubungan dengan bidang ekonomi. Margin

¹⁰ Philip Kotler, dkk., *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia Buku-2*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2000), hal. 296

adalah tingkat selisih atau kenaikan nilai dari aset yang mengalami peningkatan nilai dari biaya produksi dan harga jual.¹¹ Margin yakni tambahan keuntungan yang diperoleh Bank/Lembaga Keuangan Syariah pada transaksi menggunakan akad jual beli. Margin ditetapkan berdasarkan hasil tawar-menawar antara nasabah dengan bank. Banyak nasabah yang belum mengetahui konsep margin yang sesungguhnya. Karena kebanyakan masyarakat melakukan kredit dilembaga konvensional dengan prinsip bunga yang besarnya telah ditetapkan. Konsep bunga yang telah lebih dahulu dipahami oleh masyarakat luas menyebabkan timbullah suatu asumsi bahwa belum tentu nasabah mengetahui konsep tentang margin yang di usung oleh Bank Syariah maupun Lembaga Keuangan Syariah dalam pembiayaan dengan prinsip jual beli.

Dengan tujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan, tingkat margin, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan *bai' bitsamanan ajil* pada BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung, diantara variabel tersebut mana yang memiliki pengaruh besar terhadap keputusan nasabah pembiayaan *bai' bitsamanan ajil* mengingat kedua lembaga tersebut sudah berdiri serta berpengalaman cukup lama.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan, Tingkat Margin,**

¹¹ Sri Dewi Anggadini, “Penerapan Margin Pembiayaan Murabahah Pada BMT As-Salam Pacet-Cianjur”, *Majalah Ilmiah UNIKOM*, Vol. 9, No. 2, 2011, hal.190

dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan *Bai' Bitsaman Ajil* Pada BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung”.

B. Identifikasi Masalah

Mengacu pada latar belakang masalah diatas dan mengingat keterbatasan waktu, tenaga, teori-teori, dan kemampuan yang dimiliki peneliti fokus agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas oleh karena itu hanya berfokus pada faktor pengetahuan, tingkat margin, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan *bai bitsaman ajil* pada BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung.

1. Berkembangnya lembaga keuangan syariah di negara Indonesia yang pesat belum diimbangi dengan pengetahuan masyarakat mengenai Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) yang saat ini masih tergolong rendah dan mempengaruhi keputusan anggota dalam menggunakan produk BMT salah satunya pembiayaan BBA, sehingga faktor pengetahuan, tingkat margin dan kualitas pelayanan sebagai tolak ukur untuk pertimbangan serta ukuran dalam memperkuat keputusan anggota dalam memilih produk pembiayaan *bai bitsaman ajil* di BMT.
2. Masyarakat dalam memilih lembaga keuangan pada umumnya masih berorientasi pada tingkat bagi hasil yang diberikan oleh suatu lembaga keuangan sebagai salah satu pertimbangan menggunakan produk-produk yang ditawarkannya.

3. Keterbatasan dalam penelitian ini cakupannya tidak terlalu luas karena disebabkan oleh keterbatasan waktu penelitian bersama pihak-pihak yang yang bersangkutan, bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan, tingkat margin, dan kualitas pelayanan.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas dapat dirumuskan pokok permasalahan yang terjadi dan menjadi fokus penelitian yaitu:

1. Apakah pengetahuan, tingkat margin dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan bai bitsaman ajil pada BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung?
2. Apakah pengetahuan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan bai bitsaman ajil pada BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung?
3. Apakah tingkat margin berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan bai bitsaman ajil pada BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan bai bitsaman ajil pada BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh pengetahuan, tingkat margin dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan bai bitsaman ajil pada BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung.
2. Untuk menguji secara signifikan pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan bai bitsaman ajil pada BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung.
3. Untuk menguji secara signifikan pengaruh tingkat margin terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan bai bitsaman ajil pada BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung.
4. Untuk menguji secara signifikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan bai bitsaman ajil pada BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap bahwa asil penelitian ini dapat memberikan manfaat positif baik secara teoritis maupun secara praktis bagi semua pihak. Kegunaan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teroritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan informasi yang lebih khususnya mengenai

pengetahuan, tingkat margin dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan bai bitsaman ajil pada BMT.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan dan dapat menambah bahan referensi dan literatur pada perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung khususnya bagi mahasiswa perbankan syariah maupun pihak lain yang membutuhkan.

b. Bagi Mahasiswa

Dapat menambah wawasan perihal teori yang menyangkut dengan pengetahuan, tingkat margin dan kualitas pelayanan terhadap nasabah yang melakukan pembiayaan. Selain itu, untuk bahan rujukan penelitian yang akan datang.

c. Bagi Penelitian Berikutnya

Sebagai masukan dan bahan literatur bagi peneliti selanjutnya yang berhubungan dengan pengetahuan, tingkat margin dan kualitas pelayanan terhadap nasabah yang melakukan pembiayaan. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel yang lain guna memperluas cakupan penelitian selanjutnya.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Batasan penelitian bertujuan untuk memberikan gambaran dan arah mengenai informasi permasalahan dalam suatu penelitian agar tidak menyimpang dari pokok pembahasan. Ruang lingkup penelitian terdiri dari empat variabel yakni variabel bebas X_1 , yaitu pengetahuan, X_2 yaitu tingkat margin, X_3 yaitu kualitas pelayanan, dan variabel terikat Y yaitu keputusan nasabah memilih pembiayaan *bai bitsaman ajil*. Pada penelitian ini penulis membatasi objek yang diteliti, yaitu terbatas pada nasabah yang memilih pembiayaan *bai bitsaman ajil* pada BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah yang berada di Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

Untuk mempermudah pemahaman dalam memahami judul “Pengaruh Pengetahuan, Tingkat Margin dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Bai Bitsaman Ajil pada BMT Istiqomah dan BMT Muamalah” maka penulis akan memaparkan definisi istilah secara konseptual dan secara operasional supaya tidak terjadi *miss communication* pada penelitian ini. Beberapa penegasan istilah yang ada dalam penelitian, sebagai berikut :

1. Definisi Konseptual

a. Pengetahuan

Pengetahuan adalah suatu keyakinan yang diungkapkan oleh suatu keputusan berupa pernyataan yang benar tentang suatu

fakta dari proses pengetahuan manusia tentangnya dan keyakinan ini dapat dienkankan secara rasional.¹²

b. Margin

Margin adalah presentase tertentu yang ditetapkan pertahun perhitungan margin keuntungan secara harian, maka jumlah dalam setahun ditetapkan 360 hari, perhitungan margin keuntungan secara bulanan, maka setahun ditetapkan 12 bulan.¹³

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.¹⁴

d. Keputusan Nasabah

Keputusan nasabah adalah sesuatu proses yang terdiri dari lima tahap yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian.¹⁵

e. Pembiayaan *Bai Bitsaman Ajil*

Pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* adalah transaksi dengan menggunakan akad jual beli dengan pembayaran tangguh atau angsuran dan Bank mendapat hasil *mark-up* yang telah disepakati

¹² Martinus Tukiran, *Filsafat Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Kanisius, 2020), hal.4

¹³ Adiwarmar Karim, *Bank Islam, Analisis Fiqih Dan Keuangan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), hal. 279

¹⁴ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2007), hal. 82

¹⁵ Philip Kotler & G. Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), hal. 179

bersama.¹⁶ Jadi dalam hal ini pihak perbankan membiayai pembelian barang yang diperlukan nasabah dengan sistem pembayaran angsuran.

2. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan definisi dari variabel secara operasional yang riil dan yang nyata dalam ruang lingkup objek penelitian. Ataupun objek yang diteliti agar tidak menimbulkan penafsiran yang keliru terkait judul penelitian. Secara operasional penelitian ini dimaksud untuk menguji adanya pengaruh pengetahuan, tingkat margin dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan bai bitsaman ajil pada BMT Istiqomah dan BMT Muamalah Tulungagung.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan skripsi terbagi menjadi bagian 3 bagian yaitu bagian awal, isi, dan akhir. Bagian awal pada penelitian ini berisi halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan penguji, halaman pernyataan keaslian, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran dan abstrak. Pada bagian isi penelitian terdiri lima bab, yaitu sebagai berikut:

¹⁶ Muhammad Sholahudin, *Lembaga Keuangan dan Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014), hal. 150

BAB I PENDAHULUAN

Memaparkan mengenai sub bab latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, kegunaan penelitian, penegasan istilah dari konseptual maupun operasional.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam hal ini menjelaskan tentang kajian teori yang memaparkan variabel sub variabel, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang cara yang digunakan dalam penelitian meliputi pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampel dan teknik sampling, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data, instrument penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab hasil penelitian, peneliti memaparkan dalam bentuk narasi hasil tes yang telah diuji. Hasil penelitian ini berisi tentang data-data hipotesis.

BAB V PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti memaparkan pembahasan berisi jawaban atas rumusan masalah dari penelitian, hasil temuan dan analisis yang telah lakukan kemudian dijelaskan mengenai dampak yang ditimbulkan.

BAB VI PENUTUP

Penutup berisi dua hal pokok, yaitu kesimpulan dan saran.