

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi merupakan perencanaan jangka panjang yang harus dilakukan oleh setiap Negara. Dimana diharapkan terus meningkatnya pertumbuhan ekonomi tersebut. Pertumbuhan ekonomi yang pesat merupakan fenomena penting yang dialami dunia belakangan ini. Pertumbuhan ekonomi yang pesat ini ditunjukkan bahwa di Indonesia pada tahun 2015 kondisi perekonomian berada pada kisaran 4%. Pertumbuhan tersebut dapat dilihat pada triwulan ke tiga pada tahun 2015, Laporan Triwulan Otoritas Jasa Keuangan Triwulan Ke III-2015 mencatat pertumbuhan ekonomi Indonesia menjadi sebesar 4,73% meningkat dibandingkan pertumbuhan ekonomi triwulan ke II-2015 sebesar 4,67%.³ Pertumbuhan laju ekonomi di Indonesia ini sangat dipengaruhi oleh konsumsi domestik masyarakat Indonesia yang besar, salah satu industry yang berperan terhadap laju perekonomian Indonesia adalah industry perbankan, khususnya perbankan syariah.

Perbankan syariah dewasa ini menjadi jenis komoditi perbankan yang mengalami tingkat pertumbuhan yang cukup tinggi. Indikator pertumbuhan industry perbankan syariah dapat dilihat dari asset perbankan syariah yaitu

³ Laporan Triwulan Otoritas Jasa Keuangan Triwulan Ke III-2015, <http://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/statistik-perbankan-indonesia/pages/Statistik-Perbankan-Indonesia---Desember-2015.aspx>. Diakses pada 26-11-2016.

Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) adapun data tersebut adalah :

Table 1.1
Perkembangan Total Aset Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah

Indikator	2014		2015		2016	
	Nov	Des	Nov	Des	Jul	Ags
BUS (Total Aset)	197.539	204.961	203.848	213.423	217.479	217.766
UUS (Total Aset)	64.389	67.383	74.976	82.839	88.063	88.521

Sumber: Statistik Perbankan Syariah, Agustus 2016 (diakses melalui www.ojk.go.id)

Dari data di atas bahwa pertumbuhan perbankan syariah terlihat dari total aset (BUS+UUS) yang terlihat di bulan Agustus 2016 dengan jumlah masing-masing Rp217,766 milyar dan Rp88.521 milyar, pertumbuhan ini dapat dilihat dari meningkatnya total aset setiap tahunnya. Jumlah tersebut cukup besar karena perkembangan perbankan syariah baru mendapatkan payung hukum melalui undang-undang pada tahun 2008, tepatnya melalui Undang-Undang No 21 Tahun 2008 yang diterbitkan tanggal 16 Juli 2008 (Bank Indonesia). Dimana perbankan syariah menurut UU No. 21 Tahun 2008 adalah “segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”. Dan Bank Syariah menurut undang-undang tersebut adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya

berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Syariah.⁴

Perbankan syariah adalah sebuah badan usaha yang bergerak dalam sektor jasa yang mengacu pada prinsip-prinsip syariah. Perbankan syariah di Indonesia termasuk salah satu sistem perbankan yang baru. Namun, perbankan syariah sudah memiliki peranan penting dalam mengatur peredaran dan sektor moneter di tanah air. Secara umum industry perbankan syariah tiga dekade terakhir menunjukkan peran dan keberadaannya dalam panggung sejarah perbankan dunia serta menunjukkan perkembangan yang cukup tinggi. Tentunya dengan perkembangan yang cukup tinggi ini diharapkan mampu meningkatkan kontribusinya memperkuat stabilitas perekonomian nasional. Perkembangan perbankan syariah di Indonesia ini tercermin dalam jumlah bank atau lembaga keuangan syariah itu sendiri.⁵

Melihat kondisi perbankan yang semakin berkembang, pemerintah melakukan berbagai upaya untuk perkembangan perbankan, diantaranya dengan melakukan restrukturisasi perbankan, yaitu dengan dibentuknya *dual banking system*. *Dua banking system* ini merupakan penerapan sistem bunga dan sistem bebas bunga secara bersamaan, ada pula yang langsung menerapkan sistem bebas bunga secara murni. Berdasarkan UU No.21 Tahun 2008, bank umum dibolehkan menjalankan *dual banking system*, yaitu beroperasi secara konvensional dan syariah sekaligus, sepanjang

⁴ Zeedy, *Himpunan Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah Tentang Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta:Pustaka Zeedy,2009), hal. 31.

⁵ Ayuk Wahdanfiari A, *Pengaruh Latar Belakang Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Etor Kerja Karyawan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kediri*, (Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan,2014),hal. 20.

penatausahaan dan pengelolaan itu dilakukan secara terpisah. Dalam operasionalnya, bank umum tersebut membentuk cabang syariah dan unit usaha syariah di kantor pusatnya, walaupun ketentuan yang ada saat ini telah memberikan peluang untuk pengembangan bank syariah.⁶

Perkembangan dari perbankan syariah juga menyentuh pada sektor perkoperasian yang memunculkan *Bitul Maal Wat Tamwil* (BMT). BMT ini merupakan sebuah lembaga nonbank yang berbentuk koperasi berbasis syariah. BMT ini berusaha memberikan layanan pembiayaan kepada para pedagang maupun usaha mikro yang masih mengalami kesulitan untuk mendapatkan pembiayaan dari bank. Walaupun dana yang dipinjamkan masih berskala kecil, cukup membantu karena pembayarannya bisa diangsur tanpa memberatkan anggota. Berdirinya BMT sesungguhnya dilatarbelakangi oleh perintah dan larangan riba yang secara tegas diatur dalam Al Qur'an. Salah satunya perintah dan larangan riba ini terdapat dalam Al Qur'an surat Ali Imran ayat 130, yaitu :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَأْكُلُوْا الرِّبَاۤ اَضْعَافًا مُّضْعَفَةً ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُوْنَ ﴿١٣٠﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat-lipat dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.⁷

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) merupakan salah satu lembaga keuangan mikro syariah yang mempunyai fungsi sama dengan bank syariah

⁶ Andrian Sutedi, *Perbankan Syariah Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*, (Jakarta: Graha Indonesia, 2009), hal. 41.

⁷ Kementerian Agama Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Pentafsir Al Qur'an, *Al Qur'an Dan Terjemahnya*. hal.97.

yaitu sebagai lembaga intermediasi (*intermediary institution*), dimana suatu lembaga itu berfungsi sebagai penghimpun dana dan juga berfungsi sebagai penyalur dana. Hal ini menyatakan bahwa perkembangan lembaga mikro syariah tidak hanya ditunjang oleh produk penghimpunan dana namun juga oleh produk penyaluran dana. Didalam fungsinya sebagai lembaga penyalur dana, BMT membagi produk pembiayaan berdasarkan tujuan penggunaannya dalam tiga kategori yaitu pembiayaan dengan prinsip jual beli, pembiayaan dengan prinsip sewa, dan pembiayaan dengan prinsip usaha kerja sama.

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) sebenarnya merupakan konsep aplikasi ekonomi Islam yang bersifat praktikal dalam mendorong ekonomi pada skala mikro. Dalam aturan hukum di Indonesia BMT ditetapkan oleh pemerintah bagi penyelenggaraan lembaga keuangan berdasarkan prinsip syariah oleh Undang-Undang No 7 Tahun 1992 tentang perbankan (kini UU No.10 Tahun 1998) dan PP No. 72 Tahun 1992 tentang bank berdasarkan prinsip bagi hasil yang telah memberikan peluang positif bagi BMT untuk beroperasi secara proposional.⁸

Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung merupakan salah satu dari cabang BMT Pahlawan Tulungagung yang merupakan suatu lembaga keuangan mikro syariah yang menyelenggarakan pembiayaan untuk usaha masyarakat yang menengah kebawah. Sudah kurang lebih 10 tahun berdirinya BMT ini jelas sudah banyak anggota yang tercatat di Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung. Terbukti bahwa dari tahun ke tahun

⁸ Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah dan Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press,2001), hal. 25.

anggota pembiayaan di Pokusma BMT Pahlawan Notorejo meningkat di tahun 2015 anggota sejumlah 474 anggota dan sampai sekarang di tahun 2016 meningkat drastis sejumlah 574 anggota yang melakukan pembiayaan. Adapun data yang menunjukkan anggota pembiayaan yang ada di Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulunggaung :

Tabel 1.2
Jumlah Anggota Pembiayaan Pokusma BMT Pahlawan Notorejo
Tahun 2015

No	Produk Pembiayaan	Jumlah Anggota	Presentase
1.	Bai' Bitsaman Ajil	474 orang	95%
2.	Murabahah	104 orang	5%
3.	Mudharabah	-	0%
4.	Musyarakah	-	0%
5.	Qordhul hasan	-	0%

Sumber : data perkembangan BMT Pahlawan Tulungagung

Dari tabel diatas pada BMT sendiri terdapat 5 produk yang di tawarkan di antaranya *murabahah (jual beli)*, *musyarakah (kerjasama)*, *mudharabah (bagi hasil)*, *ba'I bitsaman ajil (jual beli)* dan *qordul hasan (hutang)*. Dapat dilihat bahwa 95% anggota ditahun 2015 lebih memilih pembiayaan dengan menggunakan akad *bai' bitsaman ajil* dengan jumlah 474 anggota, ini terbukti bahwa produk pembiayaan menjadi unggulan dan merupakan pembiayaan yang dikategorikan mudah dalam hal bertransaksi. *Bai' bitsaman ajil* sendiri merupakan produk pembiayaan yang paling sering di pilih anggota BMT dan menjadi salah satu penyumbang besar terhadap pendapatan BMT.

Menurut Antonio, *bai' bitsaman ajil* adalah jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Dalam *bai' bitsaman ajil*, penjual terus memberi tahu harga produk yang ia beli dan menentukan suatu

tingkat keuntungan suatu imbalan. *Al-bai' bitsaman ajil* dapat dilakukan untuk pembelian secara pemesanan dan biasa disebut *al-bai' bitsaman ajil* kepada pemesan pembeli (KPP).⁹ Karena dalam definisinya disebutkan adanya keuntungan yang disepakati, maka karakteristik *bai' bitsaman ajil* adalah si penjual harus memberi tahu pembeli tentang harga pembelian barang dan menyatakan jumlah keuntungan yang ditambahkan pada biaya tersebut.

Keuntungan (margin) yang diberikan atau disepakati dalam suatu proses jual beli adalah salah satu komponen paling penting dalam pembentukan harga jual *bai' bitsaman ajil*. Penentuan margin juga menjadi salah satu hal yang menjadi perhatian anggota. Secara teknis, margin keuntungan adalah persentase tertentu yang ditetapkan per tahun perhitungan margin keuntungan secara harian, maka jumlah hari dalam setahun dapat ditetapkan 360 hari dan setahun ditetapkan 12 bulan.¹⁰ *Mark up* harga merupakan metode yang digunakan sebagai penentuan margin keuntungan dengan syarat disetujui oleh pihak BMT maupun anggota, sehingga inilah yang merupakan esensi dilaksanakannya akad antara kedua belah pihak. Proses penawaran margin dengan menyebutkan harga perolehan barang ini memang sudah dijalankan sebagai salah satu wujud pelaksanaan prinsip syariah.

Penentuan harga merupakan aspek yang sangat penting mengingat harga sangat menentukan laku tidaknya suatu produk dan jasa yang

⁹*Ibid.*, hal.101.

¹⁰ Adiwarmanto A Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,2004), hal. 254.

ditawarkan. Jika harga jual *bai' bitsaman ajil* yang ditawarkan terlalu tinggi, maka daya beli anggota rendah atau kurang diminati dan sebaliknya. Pada dasarnya harga merupakan biaya yang dikeluarkan BMT untuk memproduksi suatu barang atau jasa ditambah dengan persentase keuntungan yang diinginkan BMT, karena itu untuk mencapai keuntungan yang diinginkan oleh BMT salah satu cara yang dilakukan untuk menarik minat konsumen adalah dengan cara menentukan harga yang tepat untuk produk yang terjual. Harga yang tepat adalah harga yang sesuai dengan kualitas produk suatu barang dan harga tersebut dapat memberikan kepuasan kepada konsumen.

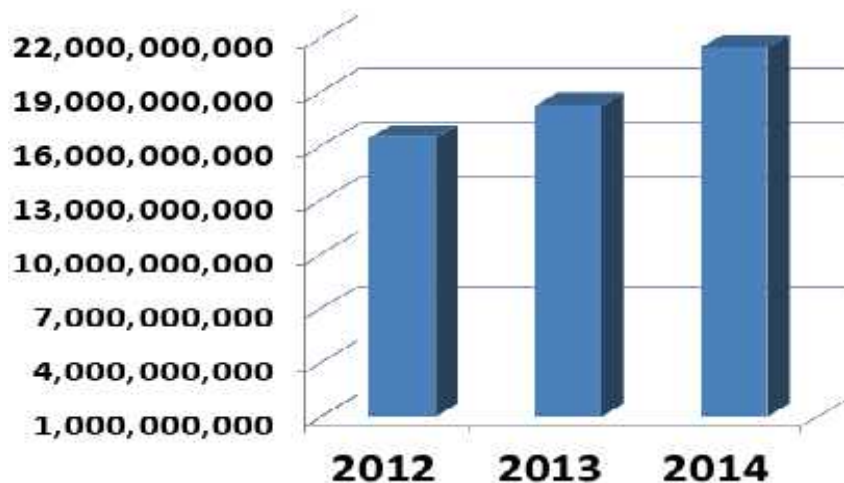
Di lain sisi, BMT sebagai lembaga keuangan profit tentunya sangat membutuhkan return yang maksimal guna menutupi biaya operasional yang dikeluarkan, serta pemberian nisbah bagi hasil yang maksimal kepada DPK (Dana Pihak Ketiga). Karena semakin tinggi keuntungan yang didapat, semakin tinggi pula bagi hasil yang diberikan kepada DPK. Sehingga banyak dan besarnya jumlah pengajuan pembiayaan sangat berpengaruh terhadap return yang didapatkan. Hal inilah yang dapat mempengaruhi perilaku anggota sebelum dan sesudah mengambil keputusan, melihat kenyataan bahwa banyaknya lembaga keuangan sejenis BMT yang menawarkan pembiayaan *bai' bitsaman ajil* dengan pelayanan dan tingkat margin atau keuntungan yang beragam yang dapat memicu timbulnya berbagai alternatif pilihan bagi anggota.

Pengajuan pembiayaan *bai' bitsaman ajil* di Pokusma BMT Pahlawan Notorejo dapat dikatakan mengalami peningkatan disetiap tahunnya, adanya

peningkatan ini merupakan wujud dari perkembangan BMT bahwa sudah mendapatkan kepercayaan dari anggota maupun masyarakat untuk melakukan transaksi. Dengan ditunjukkannya berdasarkan data tiga tahun terakhir yang mengalami peningkatan pada anggota pembiayaan. Data tersebut dapat dilihat dari grafik pembiayaan berikut ini :¹¹

Grafik 1.1

Grafik Pembiayaan BMT Pahlawan Tahun 2012,2013,2014



Sumber : Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Pahlawan Tulungagung Tahun 2014.

Dari grafik tersebut dapat diketahui bahwa jumlah aset anggota pembiayaan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Peningkatan pembiayaan ini dapat ditunjukkan dari jumlah aset yang diperoleh BMT Pahlawan sebesar 22.000.000.000 di tahun 2014 yang lebih besar dari tahun sebelumnya. Kebutuhan akan modal membuat pembiayaan ini banyak dipilih oleh anggota. Tentunya para anggota mempunyai alasan tersendiri dalam

¹¹ Data Pembiayaan *Bai' Bitsaman Ajil* di BMT Pahlawan.

memutuskan pengajuan pembiayaan *bai' bitsaman ajil* yang salah satunya dipengaruhi oleh tingkat margin yang ditetapkan. Pada dasarnya pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang yang ditawarkan.

Dari hasil wawancara terhadap Bapak Jupriyanto selaku pimpinan Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung, penulis memperoleh informasi bahwa penetapan margin produk pembiayaan *bai' bitsaman ajil* terkadang masih ditentukan dari pihak BMT. Mereka menjelaskan bahwa beberapa anggota terkadang belum paham tentang berapa margin yang sesuai pada saat ini. Dengan fenomena tersebut biasanya pihak BMT mulai menentukan berapa margin yang akan diberikan kepada anggota, dengan mempertimbangkan setiap aspek keuangan lembaga syariah. Dari situlah pihak BMT menawarkan dan mendiskusikan secara musyawarah kepada anggota, biasanya pihak BMT menawarkan margin sebesar 1,5% apabila dengan sistem angsuran dan 2% dengan sistem pembiayaan jatuh tempo. Penawaran margin ini akan dilihat seberapa besar anggota dalam melakukan peminjaman, apabila anggota meminjam banyak maka pengambilan keuntungan atau margin akan turun begitu juga sebaliknya. Dari penawaran itulah akan timbul kesepakatan melalui akad yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang berdasarkan prinsip keadilan. Kesepakatan ini yang dapat

dijadikan penentuan apakah anggota memutuskan melakukan pembiayaan produk *bai' bitsaman ajil* atau tidak.¹²

Keputusan anggota dalam pengajuan pembiayaan *bai' bitsaman ajil* ini tidak hanya dipengaruhi dari segi faktor tingkat margin saja, namun suatu kualitas pelayanan yang dapat mendorong seorang anggota untuk memutuskan melakukan pembiayaan di BMT tersebut. Pada dasarnya kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kepuasan anggota. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Dalam menyelenggarakan layanan, baik kepada pelanggan internal maupun eksternal, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan nasabah atau konsumen. Ukuran standard kualitas yang ditentukan oleh produsen barang atau jasa belum tentu sama dengan ukuran standard kualitas yang ditentukan oleh pelanggan. Misalnya saja, apabila kita memberikan pelayanan yang sama kepada pelanggan yang berbeda, maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masing-masing pelanggan akan berbeda.¹³

Kualitas pelayanan jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan berakhir pada

¹² Wawancara dengan Bpk Jupriyanto, Selaku Pimpinan Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung, tanggal 25 November 2016 pukul 11.00 WIB.

¹³ Atep A. Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003), hal. 14-15.

persepsi pelanggan. Menurut Fandy Tjiptono bahwa suatu kualitas pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Apabila jasa yang diterima sesuai harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik begitu juga sebaliknya.¹⁴ Dengan demikian baik dan tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan nasabah secara konsisten dan keputusan nasabah untuk melakukan pembelian terhadap produk yang ditawarkannya.

Berdasarkan uraian-uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Margin dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Pembiayaan *Bai’ Bitsaman Ajil* di Kelompok Usaha Muamalah Baitul Maal Wa Tamwil Pahlawan Notorejo Tulungagung.**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *bai’ bitsaman ajil* di Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *bai’ bitsaman ajil* di Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung?

¹⁴ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset,2004), hal. 60.

3. Apakah margin dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *bai' bitsaman ajil* di Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh margin terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *bai' bitsaman ajil* di Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *bai' bitsaman ajil* di Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh margin dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *bai' bitsaman ajil* di Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoretis tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui variable (X1) margin dan variable (X2) kualitas pelayanan terhadap (Y) keputusan pemilihan produk pembiayaan *bai' bitsaman ajil* di Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung.
2. Secara praktis
 - a. Bagi pihak Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam pengembangan BMT Pahlawan itu sendiri, terutama pembagian margin dan kualitas pelayanan yang dilakukan agar tercapainya citra

yang baik dan kepercayaan nasabah sehingga akan mempengaruhi keputusan mereka untuk menjadi nasabah di BMT Pahlawan.

- b. Bagi peneliti selanjutnya, memberikan masukan dan informasi tentang pembagian margin dan kualitas pelayanan serta dapat sebagai bahan referensi atau literature bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul atau tema yang sejenis.

E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Agar dalam pembahasan penelitian ini tidak terlalu menyimpang dan terfokus kepada masalah-masalah pokok, maka penulis membatasi secara jelas sebagai berikut :

1. Objek penelitian adalah seluruh anggota pembiayaan *bai' bitsaman aji* pada Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung.
2. Penelitian ini akan membahas tentang margin dan kualitas pelayanan serta pengaruhnya terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *bai' bitsaman aji* di Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung.

F. Penegasan Istilah

Supaya para pembaca mampu memperoleh kesamaan pemahaman mengenai konsep penting yang termuat dalam judul skripsi ini beserta hal-hal yang akan diteliti, maka penulis mengemukakan istilah-istilah yang akan menjadi kata kunci dari judul, yaitu sebagai berikut :

1. Definisi Konseptual

Secara konseptual yang dimaksud “Pengaruh Margin dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Pembiayaan *Bai’ Bitsaman Ajil* di Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung”.

a. Margin

Merupakan presentase tertentu yang ditetapkan per tahun, perhitungan margin keuntungan secara harian, maka jumlah dalam setahun ditetapkan 360 hari, perhitungan margin keuntungan secara bulanan, maka setahun ditetapkan 12 bulan.¹⁵

b. Kualitas Pelayanan

Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.¹⁶ Adapun kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah suatu layanan berkualitas yang diberikan oleh perusahaan kepada nasabah.

c. Keputusan Pemilihan

Keputusan pemilihan disini dapat diartikan dengan keputusan pembelian. Keputusan pembelian menurut Schiffman dan Kanuk adalah seleksi terhadap dua pilihan alternative atau lebih.¹⁷ Adapun yang dimaksud keputusan pembelian dalam penelitian ini adalah suatu tindakan yang membuat nasabah mempunyai keinginan yang kuat untuk memilih produk pembiayaan murabahah.

¹⁵ Adiwarmarman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, hal. 254.

¹⁶ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa..*, hal.59

¹⁷ Leon Schiffman dan Kanuk L Leslie, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Indeks, 2008), hal.485.

d. Pembiayaan *Bai' Bitsaman Ajil*

Pembiayaan *bai' bitsaman ajil* merupakan jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati.¹⁸ Adapun yang dimaksud pembiayaan *bai' bitsaman ajil* disini merupakan bagian dari pembiayaan jual beli di Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung.

2. Definisi Operasional

Pengaruh Margin dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Pembiayaan *Bai' Bitsaman Ajil* di Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung adalah bagaimana cara mengukur tingkat penentuan margin (keuntungan) yang diharapkan anggota yang sesuai dengan prinsip syariah, memberikan pelayanan dan jasanya yang berkualitas kepada anggota Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung, sehingga anggota mempunyai keinginan yang kuat untuk memilih produk pembiayaan *Bai' Bitsaman Ajil* di Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika pembahasan dalam skripsi ini disajikan dalam enam bab yang di setiap bab terdapat sub bab. Sebagai perincian dari bab-bab tersebut, maka sistematika pembahasan skripsi sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN, untuk memberikan gambaran secara singkat apa yang akan dibahas dalam penelitian ini. Dalam bab pendahuluan

¹⁸ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, hal. 101.

ini membahas beberapa unsur yaitu terdiri dari : latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, Ruang lingkup dan pembatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI, dalam bab ini diuraikan, berbagai teori, konsep dan anggapan dasar tentang teori dari variabel-variabel penelitian. Dalam bab ini terdiri dari: kajian teoritis, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN, dalam bab ini memuat rancangan penelitian yang terdiri dari: rancangan penelitian, variabel penelitian, populasi, sampel dan sampling, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN, dalam bab ini memuat deskripsi singkat hasil penelitian, terdiri dari: deskripsi karakteristik data dan pengujian hipotesis

BAB V PEMBAHASAN, dalam bab ini pembahasan menjelaskan temuan-temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian dan merupakan jawaban dari rumusan masalah I, II, III, dan IV

BAB VI PENUTUP, pada bab ini memuat kesimpulan dan saran yang diajukan kepada pihak yang berkepentingan yang dianjurkan dengan bagian akhir skripsi, yakni daftar rujukan, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.