

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai negara berpenduduk muslim terbesar di dunia, merupakan pasar potensial bagi pengembangan bank syariah. 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 dan wadah tersebut berupa lembaga keuangan syariah. Salah satu diantara lembaga-lembaga keuangan tersebut yang nampaknya paling besar peranannya dalam perekonomian adalah lembaga keuangan bank, yang lazimnya disebut bank. Sedangkan pengertian lembaga keuangan sendiri adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan yang mana kegiataannya baik hanya menghimpun dana atau keduanya menghimpun dan menyalurkan dana.

Di Kabupaten Tulungagung mayoritas penduduknya adalah Muslim. Masyarakat mayoritas menyimpan uangnya di bank. Namun pemahaman mengenai perbankan syariah di Kabupaten Tulungagung ini masih minim. Islam mengajarkan untuk untuk berhati-hati dalam bermuamalah utamanya hindari *riba*.

Tabel 1.1
Jumlah Pemeluk Agama Islam di Kabupaten Tulungagung

Kecamatan	Jenis Agama					
	Islam	Katolik	Kristen	Hindu	Budha	Lain-lain
Besuki	49 203	25	453	29	-	-
Bandung	49 933	5	79	-	-	-
Pakel	55 287	-	62	-	-	-
Campurdarat	59 734	39	142	41	-	-
Tanggunggunung	27 628	-	-	-	-	-
Kalidawir	74 607	-	124	-	-	-
Pucanglaban	28 703	12	13	-	2	-
Rejotangan	77 482	45	280	10	-	19
Ngunut	89 547	245	1 373	74	119	-
Sumbergempol	65 694	7	61	1	-	-
Boyolangu	85 703	214	445	23	8	13
Tulungagung	64 599	2 514	4 864	510	519	9
Kedungwaru	90 805	840	2 020	102	156	17
Ngantru	54 872	28	296	10	-	19
Karangrejo	45 961	-	98	-	-	-
Kauman	54 156	-	506	4	-	-
Gondang	59 462	6	157	-	5	-
Pagerwojo	32 934	21	77	-	-	-
Sendang	22 649	1	802	-	-	-
Jumlah	1 088 959	4 002	11 852	804	809	77

Sumber: <https://tulungagungkab.bps.go.id/>

Menurut data dari Badan Pusat Statistika (BPS) Kabupaten Tulungagung pemeluk agama Islam dari tahun 2009 hingga sekarang tercatat sejumlah 1.088.959. dan dalam tabel diatas pun dijelaskan bahwa dari tahun ke tahun jumlah pemeluk agama Islam semakin bertambah.¹ Hal ini dibuktikan pada tabel 1.1 diatas tersebut. Dengan banyaknya

¹ Badan Pusat Statistika Kabupaten Tulungagung, Jl. Pahlawan (Komplek Stadion) Tulungagung – Indonesia, Telp (62-0355) 321501, Faks (62-0355) 321501, Mailbox : bps3504@bps.go.id

masyarakat muslim maka semakin besar pula kemungkinan perkembangan lembaga keuangan syariah akan terus berkembang.

Di Indonesia sendiri setelah berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) timbul peluang untuk mendirikan bank-bank yang berprinsip syariah. Operasionalisasi BMI kurang menjangkau usaha masyarakat kecil dan menengah, maka muncul usaha untuk mendirikan bank dan lembaga keuangan mikro, seperti BPR syariah dan BMT yang bertujuan untuk mengatasi hambatan operasional daerah.

Perbankan syariah atau perbankan Islam merupakan bank yang sistem operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga dan juga produknya dikembangkan sesuai dengan Al-Qur'an dan juga Hadist Nabi Muhammad SAW. Sistem operasional ini dibentuk berdasarkan pada larangan agama Islam untuk melakukan transaksi yang mengandung bunga (*riba*).

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) adalah kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) sebagai Lembaga Ekonomi Rakyat yang berupaya mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dengan sistem bagi hasil untuk meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha kecil bawah dalam rangka upaya pengentasan kemiskinan berlandaskan syari'ah. BMT melaksanakan dua macam kegiatan yakni kegiatan bisnis sebagai kegiatan utama dan kegiatan sosial sebagai kegiatan penunjang. Kegiatan BMT adalah mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dengan

antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi.

Dilihat dari segi yuridis, berdasarkan Undang-Undang No.7 Tahun 1992, tentang perbankan, BMT tidaklah termasuk lembaga keuangan formal yang dapat dioperasikan untuk menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara luas, karena lembaga yang boleh melakukan hal itu menurut Undang-Undang diatas adalah bank umum dan BPR (Bank Perkreditan Rakyat), baik dioperasikan dengan system konvensional maupun Syariah.

Untuk memastikan agar BMT dapat mengembangkan diri dan kegiatannya secara legal, maka pilihan yang tersedia hanya ada dua, yaitu: koperasi yang sesuai dengan dasar hukum Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian dan KSM atau Kelompok Swadaya Masyarakat.²

Pada awalnya BMT Istiqomah adalah sebuah kelompok Swadaya Ekonomi Rakyat (SER) dengan sertifikat binaan dari Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) Kabupaten Tulungagung Nomor: 0101/52000/PINBUK/VI/2001. Kemudian mempunyai badan hukum koperasi dengan SK Nomor: 188.2/32/BH/424.75/2002 tertanggal 17 Mei 2002. Selanjutnya mendapatkan izin pembukaan kantor cabang atau

²PINBUK, *Modul Pelatihan Calon Pengelola dan Pengelola Lembaga Mikro Syariah*. (Tulungagung, 2002), bag. 3

perwakilan kantor koperasi dari kantor koperasi dan UMKM Tulungagung dengan SK Nomor: 188.2/21/KPT.C/304/V/2005 tertanggal 7 Juli 2005.³

BMT Istiqomah Tulungagung memiliki cabang di Plosokandang dan kantor pusat di Karangrejo. BMT ini berusaha memberikan bantuan dana kepada pedagang maupun usaha mikro yang masih mengalami kesulitan untuk mendapatkan kredit dari bank. Walaupun dana yang dipinjamkan masih berskala kecil, cukup membantu karena pembayarannya bisa diangsur tanpa memberatkan nasabah. Keberadaan BMT ini mampu berkontribusi sebagai salah satu peranan lembaga pembiayaan untuk usaha mikro melalui pinjaman tanpa menggunakan bunga atau riba, sehingga masyarakat kecil dapat meningkatkan usahanya dalam berbagai bidang tanpa takut dengan bunga yang tinggi.

BMT juga meluncurkan inovasi baru yaitu pengadaan produk baru yaitu Murabahah plus. Ini tidak semata-mata hanya sebagai sensasi belaka melainkan tanggapan dari keluhan masyarakat Tulungagung yang berpenghasilan tidak menentu tetapi ingin mencukupi kebutuhannya. Produk Murabahah plus ini sama dengan produk Murabahah pada umumnya namun perbedaannya terletak pada sistem pembayarannya. Salah satu produk BMT yang diminati oleh nasabah adalah produk pembiayaan Murabahah plus yang termasuk produk baru dalam produk penyaluran dana. Karakteristik pembiayaan murabahah plus yang *profitable*, mudah dalam penerapan dan dengan risiko yang ringan untuk

³Dokumen, *Profil Koperasi Muamalat Syari'ah Istiqomah Tulungagung*. (Tulungagung : 2010), hal. 3

diperhitungkan. Dibandingkan sistem bagi hasil pada pembiayaan mudharabah dan musyarakah yang sulit diterima nasabah dalam hal penentuan nisbah bagi hasil dan kebiasaan mencatat transaksi yang kurang disiplin.

Khusus untuk produk Murabahah yang ada di BMT Istiqomah yang mana dibagi menjadi dua macam yaitu Murabahah murni dan Murabahah plus, produk tersebut merupakan ide khusus pihak BMT Istiqomah dalam sistem pembayarannya. Karena pada dasarnya antara Murabahah murni dan Murabahah plus adalah sama yang membedakan diantaranya adalah terkait dengan cara pembayarannya. Pada produk Murabahah murni BMT Istiqomah memberikan jangka waktu tertentu untuk nasabah peminjam untuk diangsur tiap bulannya sampai waktu akhir pelunasan. Sedangkan Murabahah plus nasabah diberi jangka waktu melunasi maksimal tiga dan enam bulan dan pelunasan pokoknya dibayarkan diakhir waktu jatuh tempo, jadi selama belum waktu jatuh tempo pelunasan peminjam hanya memberikan bagi hasilnya saja tiap bulannya. Untuk menentukan Murabahah murni atau Murabahah plus, semuanya tergantung dari nasabah sendiri.

Tabel 1.2
Asset BMT Istiqomah Tahun 2013-2015

Tahun	Aset	Jumlah Karyawan
2013	17.812.680.025	15
2014	17.658.061.391	15
2015	19.947.009.822	15

Sumber: Data diolah dari RAT BMT Istiqomah tahun 2015

Dari tabel diatas dapat dipahami perkembangan BMT Istiqomah mengalami perkembangan yang cukup baik, itu dapat dilihat dari perkembangan asset lembaga dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan. Peningkatan dan perkembangan ini tidak lain adalah hasil hubungan timbal balik dengan nasabah dan kepercayaan dari nasabah atas produk produk yang ditawarkan oleh lembaga. Kepercayaan penting bagi sebuah perusahaan, khususnya perusahaan jasa, karena perubahan tidak dapat membangun hubungan yang sebenarnya tanpa ada kepercayaan.

Tabel 1.3
Presentase Pekerja Dirinci Menurut Status Pekerjaan Utama Di
Kabupaten Tulungagung

No	Jenis Usaha	Presentase		
		2013	2014	2015
1.	Berusaha sendiri	15,20	15,51	16,67
2.	Berusaha dengan buruh	-	-	-
3.	Berusaha dibantu buruh tidak tetap/ tidak dibayar	26,67	24,07	21,60
4.	Berusaha dibantu buruh tetap/ dibayar	2,58	1,89	3,51
5.	Karyawan/ buruh	24,25	24,90	26,03
6.	Pekerja tak dibayar	-	-	-
7.	Pekerja bebas di pertanian	5,32	5,77	4,73
8.	Pekerja bebas di non pertanian	7,52	9,52	8,44
9.	Pekerja keluarga/ tak dibayar	18,46	18,35	19,02

Sumber: <https://tulungagungkab.bps.go.id/>

Dari tabel diatas dapat di ketahui bahwa mayoritas penduduk Tulungagung bermata pencaharian sebagai buruh dan pendapatan yang didapatkan oleh masyarakat tidak pasti antara pendapatan dan pengeluaran. Sehingga ini menjadi pertimbangan yang mungkin diperhitungkan nasabah dalam memilih metuskan pembelian produk. pendapatan merupakan pendapatan tingkat hidup yang dapat dinikmati oleh individu dimasyarakat, dan juga pendapatan masyarakat yang nantinya akan digunakan untuk mengembalikan pinjaman bagi yang melakukan pinjaman. Pendapatan masyarakat tersebut sebagai sumber penghasilan dari berbagai macam jenis pekerjaan, seperti pegawai negeri, wiraswasta, petani, pengusaha, pengrajin dan seniman.

Adapun penilaian nasabah yang dipertimbangkan nasabah untuk memilih pembiayaan seperti pendapatan nasabah, motivasi, kualitas

pelayanan dan citra perusahaan. Pendapatan nasabah merupakan pendapatan tingkat hidup yang dapat dinikmati oleh individu di masyarakat, pendapatan masyarakat yang digunakan untuk mengembalikan pembiayaan harus jelas dan riil. Pendapatan masyarakat tersebut sebagai sumber penghasilan dari berbagai macam mata pekerjaan seperti pegawai negeri, wiraswasta, petani, pengusaha dan perajin. Pendapatan nasabah adalah semua penghasilan yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan, pendapatan tersebut dapat berupa pendapatan tetap dan sampingan.

Beberapa pertimbangan yang membuat seseorang memilih produk yang ditawarkan oleh BMT, yang nantinya akan menjadi dasar keputusan pengambilan mengajukan pembiayaan yaitu faktor *internal* meliputi kualitas pelayanan BMT dalam melayani nasabah pembiayaan dan *brand image* yang mengandung makna atribut, manfaat, nilai-nilai, budaya dan kepribadian. Faktor *external* merupakan faktor dalam diri nasabah yang erat kaitannya dengan pengambilan keputusan yaitu pendapatan dan motivasi. Pada umumnya pengaruh pendapatan terhadap permintaan adalah positif dalam arti bahwa kenaikan pendapatan akan menaikkan permintaan. Hal ini terjadi apabila barang tersebut merupakan barang superior atau normal, ini seperti efek selera dan efek pembeli yang mempunyai efek positif. Begitu sebaliknya pada kasus barang inferior, maka kenaikan pendapatan justru menurunkan pendapatan. Konsumen selalu berusaha untuk dapat memenuhi segala kebutuhannya dengan cara

melakukan usaha tambahan agar dapat membantu menambah pendapatannya. Berbagai cara dilakukan masyarakat mulai dari investasi sederhana sampai dengan investasi bermodal besar. Sehingga dampaknya pada sektor moneter adalah permohonan modal usaha dan investasi akhirnya semakin tinggi, maka permohonan modal tersebut, akan mengarah ke permohonan pembiayaan ke lembaga keuangan syariah yang semakin meningkat.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan analisi faktor dikarenakan peneliti telah mengambil teori yang telah ada sebelumnya yang kemudian akan diterapkan pada objek yang akan diteliti oleh peneliti. Melihat begitu pentingnya sebuah penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang dipertimbangkan nasabah dalam mengambil keputusan memilih produk Murabahah maka atas dasar latar belakang tersebut maka saya mengambil sebuah judul untuk penelitian saya dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan Nasabah Dalam Memilih Produk Murabahah Di BMT Istiqomah Tulungagung”**

B. Identifikasi Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

- a. Pendapatan, motivasi, kualitas pelayanan dan *brand image* adalah faktor utama dari timbulnya perilaku individu atau nasabah atas respon terhadap *stimulus* baik internal maupun eksternal untuk

menerima atau menolak produk pembiayaan di BMT Istiqomah. Perbedaan atau tingkat pemahaman pada objek akan menimbulkan ragam perilaku nasabah baik anggota maupun calon anggota produk pembiayaan BMT Istiqomah.

- b. BMT sebagai salah satu entitas lembaga ekonomi keuangan mikro yang berintikan *Baitul Maal* (lembaga amil zakat / *non profit*) dan *Baitut Tamwil* (lembaga Pembiayaan / *profit Oriented*) di Tulungagung memiliki potensi yang besar dalam mengembangkan perekonomian berbasis nilai Islam. Kondisi faktual masyarakat sebagai komunitas yang memiliki akar tradisi keagamaan dan sosial yang kokoh mengakibatkan mereka memainkan peran strategis dalam pengembangan kelembagaan ekonomi Islam.

2. Batasan Masalah

Untuk menghindari terlalu meluasnya masalah yang dibahas, maka penulis memberikan pembatasan masalah. Dalam hal ini, penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada faktor-faktor pendapatan, motivasi, kualitas pelayanan dan *brand image*.
2. Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah anggota nasabah yang memilih produk Murabahah di BMT Istiqomah Plosokandang.

C. Rumusan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang masalah, perlu diterangkan dalam rumusan masalah yang jelas untuk memberikan arah terhadap pembahasan selanjutnya. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah faktor pendapatan nasabah dipertimbangkan dalam keputusan memilih produk Murabahah di BMT Istiqomah Plosokandang?
2. Apakah faktor motivasi dipertimbangkan nasabah dalam keputusan memilih produk Murabahah di BMT Istiqomah Plosokandang?
3. Apakah faktor kualitas pelayanan dipertimbangkan nasabah dalam keputusan memilih produk Murabahah di BMT Istiqomah Plosokandang?
4. Apakah faktor *brand image* dipertimbangkan nasabah dalam keputusan memilih produk Murabahah di BMT Istiqomah Plosokandang?
5. Manakah faktor-faktor pendapatan, motivasi, kualitas pelayanan dan *brand image* yang paling dipertimbangkan nasabah dalam keputusan memilih produk Murabahah di BMT Istiqomah Plosokandang?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisa faktor pendapatan nasabah dalam keputusan memilih produk Murabahah di BMT Istiqomah Plosokandang.

2. Untuk menganalisa faktor motivasi dalam keputusan memilih produk Murabahah di BMT Istiqomah Plosokandang.
3. Untuk menganalisa faktor kualitas pelayanan dalam keputusan memilih produk Murabahah di BMT Istiqomah Plosokandang.
4. Untuk menganalisa faktor *brand image* dalam keputusan memilih produk Murabahah di BMT Istiqomah Plosokandang.
5. Untuk menganalisa faktor pendapatan, motivasi, kualitas pelayanan dan *brand image* yang paling dipertimbangkan nasabah dalam keputusan memilih produk Murabahah di BMT Istiqomah Plosokandang.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk pengembangan keilmuan khususnya di bidang perbankan syariah, sebagai bahan referensi atau rujukan, dan tambahan pustaka pada perpustakaan jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, berguna untuk sumbangsih perbendaraan perpustakaan khususnya dalam kajian dalam dunia perbankan.
- b. Bagi Lembaga dapat memberi kontribusi kepada BMT stiqomah Plosokandang dalam meningkatkan jumlah nasabah.

- c. Bagi Penelitian yang akan datang, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang lembaga keuangan syariah dan penelitian lanjutan menggunakan konsep yang berbeda sehingga nantinya mendapatkan pengkajian lebih mendalam dengan cara mengkaji pengaruh lain selain yang dalam penelitian ini.

F. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk menghindari tidak terkendalinya bahasan masalah yang berlebihan pada studi ini, yaitu sebagai berikut:

1. Karena banyaknya variabel-variabel yang banyak diteliti, peneliti hanya meneliti variabel pendapatan nasabah, motivasi, kualitas pelayanan dan *brand image*.
2. Penyebaran kuesioner dilakukan di BMT Istiqomah Plosokandang yang beralamat di Jalan Raya Mayor Sujadi Timur No.17, Plosokandang, Kedungwaru, Kab. Tulungagung.
3. Responden yang diambil adalah nasabah pembiayaan murobahah di BMT Istiqomah Plosokandang sebanyak 85 responden.
4. Analisis yang digunakan adalah Metode Analisis Faktor.

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman, memudahkan menelaah, dan memahami pokok-pokok permasalahan dalam uraian selanjutnya, maka terlebih dahulu peneliti mengemukakan pengertian yang ada dalam judul

skripsi di atas. Adapun istilah-istilah yang dikemukakan dalam judul adalah sebagai berikut:

1. Secara Konseptual

a) Faktor

Faktor menurut KBBI adalah hal (keadaan, peristiwa) yang ikut menyebabkan (mempengaruhi) terjadinya sesuatu.⁴

b) Nasabah

Nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan Bank (lembaga keuangan) atau merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan.⁵

c) Murabahah

Murabahah adalah transaksi penjualan barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh penjual dan pembeli.⁶

2. Secara Operasional.

Definisi operasional merupakan penjelasan variabel secara operasional. Praktik, dan secara nyata dalam lingkup obyek penelitian. Dari judul diatas, maka secara operasional penelitian ini akan membahas mengenai hal-hal yang menjadi pertimbangan nasabah dalam mengambil keputusan memilih produk Murabahah di BMT Istiqomah Tulungagung.

⁴Kamus Besar Bahasa Indonesia versi online, diakses pada kbbi.web.id/tetap tanggal 5 mei 2017 pukul 06:58.

⁵ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 282.

⁶ Sri Nurhayati wasilah, *Akutansi Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Salemba 4, 2008), hal 176

H. Sistematika Penulisan Skripsi

- BAB I** Pendahuluan 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 terdiri dari : a) teori yang membahas variabel/sub bab, b) kajian penelitian terdahulu, c) kerangka konseptual.
- 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 instrumen penelitian.
- BAB IV** Hasil penelitian terdiri dari hasil penelitian (yang berisi tentang deskripsi data dan pengujian hipotesa) serta temuan penelitian.
- BAB V** Pembahasan, yaitu pembahasan berdasarkan rumusan masalah.
- BAB VI** Penutup terdiri dari kesimpulan dari hasil pembahasan, dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan.