BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Secara umum lembaga keuangan berperan sebagai lembaga intermediasi keuangan. Intermediasi keuangan adalah kegiatan pengalihan dana dari surplus ke unit defisit, dalam proses intermediasi keuangan unit yang kelebihan dana di mediasi oleh lembaga keuangan pada proses intermediasi keuangan unit yang kelebihan dana akan menyimpan dananya berdasarkan kebutuhan likuiditas, keamanan, kemudahan akses dan operasional. Sistem keuangan di Indonesia diajalkan oleh dua jenis lembaga keuangan yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non-bank. Lembaga keuangan bank adalah lembaga yang memberikan jasa keuangan yang paling lengkap, usaha yang dilakukan disamping menyalurkan dana atau memberikan pembiayaan atau kredit, juga melakukan usaha menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Sedangkan lembaga keuangan non bank adalah lembaga keuangan yang memberikan jasa-jasa keuangan dan menarik dana dari masyarakat secara tidak langsung.¹

Perkembangan lembaga keuangan syariah memiliki peranan yang signifikan pada pertumbuhan lembaga keuangan Indonesia. Peranan ini dibuktikan oleh partisipasi masyarakat menggunakan lembaga keuangan

¹ Thomas Suyatno Dkk, *Kelembagaan Bank*, (Jakarta: Gramedia, 2003), hlm. 45

syariah untuk mengembangkan usahanya. Lembaga keuangan syariah sebagai bagian dari sistem ekonomi syariah, dalam menjalankan bisnis dan usahanya juga tidak terlepas dari jaringan Syariah.

Di Indonesia sendiri setelah berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) timbul peluang untuk mendirikan bank-bank yang berbasis syariah tanpa adanya unsur riba. 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 wa 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 utama dan kegiatan social 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 sistem 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

² PINBUK, *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

³ Dokumen, *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 1.1**Total Asset BMT Istiqomah Tahun 2014-2016**

Tahun	Jumlah Anggota Pembiayaan Murabahah	Jumlah Asset
2014	1385	17.812.680.025
2015	1262	17.858.061.391
2016	1175	19.947.009.822

Sumber: Data diolah dari RAT BMT Istiqomah tahun 2016

Dari tabel diatas dapat dipahami bahwa jumlah anggota yang melakukan pembiayaan mengalami penurunan setiap tahunnya tetapi penurunan jumlah anggota pembiayaan tidak mempengaruhi jumlah asset BMT. Terbukti dari tabel diatas, asset BMT setiap tahunnya meningkat. Peningkatan dan perkembangan ini tidak lain adalah hasil hubungan timbal balik dengan anggota dan kepercayaan dari anggota 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.

Penduduk Tulungagung yang mayoritas bermata pencaharian sebagai buruh dan pendapatan yang didapatkan oleh masyarakat tidak pasti antara pendapatan dan pengeluaran. Sehingga ini menjadi pertimbangan yang mungkin diperhitungkan anggota dalam memilih memutuskan pembelian produk. Pendapatan merupakan pendapatan tingkat hidup yang dapat dinikmati oleh individu dimasyarakat, dan juga pendapatan masyarakat yang nantinya akan digunakan untuk mengembalikan pembiayaan bagi yang melakukan pembiayaan. Pendapatan masyarakat tersebut sebagai sumber penghasilan dari berbagai macam jenis pekerjaan,

seperti pegawai negeri, wiraswasta, petani, pengusaha, pengrajin dan seniman.⁴

Adapun penilaian anggota untuk mengambil keputusan memilih produk pembiayaan seperti pendapatan anggota dan kualitas pelayanan. Pendapatan anggota merupakan pendapatan tingkat hidup yang dapat dinikmati oleh individu di masyarakat, pendapatan masyarakat yang nantinya akan 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 anggota 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 pengambilan keputusan anggota memilih pembiayaan yaitu faktor internal meliputi kualitas pelayanan BMT dalam melayani anggota pembiayaan. Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Atau kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-

⁴ Winardi, *Pengantar Ekonomi*, (Jakarta: Gahlia Indonesia, 2001), hlm. 56

nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/ inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceive service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Faktor eksternal merupakan faktor dalam diri nasabah yang erat kaitannya dengan pengambilan keputusan yaitu pendapatan. Pada umumnya pengaruh pendapatan terhadap permintaan adalah positif dalam arti bahwa kenaikan pendapatan akan menaikkan permintaan. Selain itu BMT Istiqomah Karangrejo juga menyadari bahwa persaingan bisnis saat ini sangat ketat, kualitas pelayanan jasa yang bermutu dapat menciptakan kepuasan nasabah. Banyak pelayanan yang kurang memuaskan yang diakibatkan kurangnya sasaran dari nasabah. Hal ini menyebabkan suatu perusahaan akan kehilangan nasabahnya. Jumlah pelanggan sangat besar pengaruhnya terhadap perusahaan yang bergerak di bidang jasa, karena dalam perusahaan jasa pelanggan merupakan sumber pemasukan yang didapat. Pelayanan jasa yang baik dalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi nasabahnya.⁵

⁵ Adiwarman Karim, *Bank Islam*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 78

Hubungan kualitas pelayanan dengan pengambilan keputusan anggota dalam memilih produk pembiayaan *Murabahah*, semakin baik tingkat kualitas pelayanan suatu perusahaan jasa, tidak menutup kemungkinan semakin tinggi pula calon nasabah terhadap suatu pembiayaan *Murabahah*. Sedangkan hubungan pendapatan anggota sendiri dengan pengambilan keputusan anggota dalam memilih produk pembiayaan *Murabahah* itu dikarenakan untuk melangsungkan kebutuhan hidup serta untuk penambahan modal usahanya. Sesuai dengan hukum permintaan, ketika tingkat pendapatan seseorang meningkat begitu pula komoditas barang yang dimintanya juga akan meningkat, begitu pula dengan pendapatan terhadap keputusan anggota memilih produk pembiayaan *Murabahah*.

Hal ini menimbulkan pertanyaan sejauh mana respon masyarakat, dalam pengusaha kecil terhadap lembaga keuangan syariah pada umumnya dan BMT Istiqomah Karangrejo pada khususnya pendapatan anggota dan kualitas pelayanan BMT. Pertanyaan ini penting untuk dikaji dan diteliti oleh penulis, maka dari itu penulis mengangkat judul tentang **Pengaruh Pendapatan Anggota dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Anggota Dalam Memilih Produk Pembiayaan *Murabahah* Pada BMT Istiqomah Karangrejo.**

B. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi dalam penelitian ini yaitu tentang pengaruh pendapatan anggota dan kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan anggota dalam memilih produk pembiayaan *Murabahah* antara lain :

1. Pendapatan anggota saat ini bisa dikatakan naik turun. Sedangkan kebutuhan hidup terus berjalan dan semakin mahal. Sehingga pendapatan anggota juga dapat mempengaruhi keputusan anggota memilih produk pembiayaan *Murabahah* di BMT.
2. Kualitas pelayanan akan sangat mempengaruhi penilaian anggota terhadap BMT, sehingga perlu adanya peningkatan layanan yang berujung pada timbulnya minat dari para anggota. Jika terjadi penilaian buruk terhadap BMT maka berpengaruh pada minat anggota untuk mengambil keputusan melakukan pembiayaan di BMT tersebut.
3. Keputusan anggota pembiayaan akan mempengaruhi jumlah anggota yang ada di lembaga BMT. Hal ini bisa menyebabkan tingkat loyalitas anggota pada lembaga BMT akan semakin meningkat.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah pendapatan anggota berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan anggota memilih pembiayaan *Murabahah* pada BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan anggota memilih pembiayaan *Murabahah* pada BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung ?
3. Apakah pendapatan anggota dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan anggota memilih pembiayaan *Murabahah* pada BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh pendapatan anggota terhadap pengambilan keputusan anggota memilih pembiayaan *Murabahah* di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan anggota memilih pembiayaan *Murabahah* di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh pendapatan anggota dan kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan anggota memilih pembiayaan *Murabahah* di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Kegunaan secara teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia perbankan.

2. Kegunaan penelitian secara praktis

a. Bagi BMT Istiqomah Tulungagung

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dalam melakukan kebijakan maupun evaluasi mengenai strategi yang dilakukan oleh lembaga, sehingga dapat lebih meningkatkan lagi jumlah anggota khususnya anggota produk pembiayaan *Murabahah*.

b. Bagi Penulis

Sebagai sumbangsih pemikiran bagi dunia akademik serta implementasi ilmu yang diperoleh dari bangku kuliah.

c. Bagi Akademik

Secara akademik, penulis mengharapkan penelitian dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terkait dengan produk lembaga keuangan syariah khususnya *Murabahah*.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian sejenis dan sebagai pengembangan penelitian lebih lanjut. Peneliti

ini juga merupakan bahan informasi tentang pengaruh pendapatan anggota dan kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan anggota memilih produk pembiayaan *Murabahah*.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Pembatasan ruang lingkup penelitian ditetapkan agar dalam penelitian nanti terfokus pada pokok permasalahan yang ada serta pembahasannya, sehingga diharapkan tujuan penelitian nanti tidak menyimpang dari sasarannya. Tujuan dari penelitian ini yaitu membahas masalah yang ada didalam rumusan masalah, supaya tidak keluar jalur dari pembahasan ini maka dibutuhkan ruang lingkup dalam penelian. Ruang lingkup yang peneliti lakukan terbatas pada Pendapatan Anggota dan Kualitas Pelayanan. Kedua variabel ini sebagai variabel independen, serta Keputusan Anggota sebagai variabel dependen.

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman, memudahkan menelaah, dan memahami pokok-pokok permasalahan dalam uraian selanjutnya, maka terlebih dahulu penulis mengemukakan pengertian yang ada dalam judul skripsi di atas. Adapun istilah-istilah yang dikemukakan dalam judul adalah sebagai berikut:

1. Secara Konseptual

Definis konseptual dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Pendapatan adalah pendapatan tingkat hidup yang dapat dinikmati oleh individu dimasyarakat, dan juga pendapatan masyarakat yang nantinya akan digunakan untuk mengembalikan pinjaman bagi yang melakukan pinjaman.⁶
- b. Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.⁷
- c. Pembiayaan *Murabahah* adalah pembiayaan akad jual beli dengan pembayaran kembali (harga pokok dan keuntungan) setelah jatuh tempo.⁸
- d. Pengambilan Keputusan adalah serangkaian langkah-langkah tertentu pada saat melakukan pembelian, langkah-langkah ini termasuk identifikasi masalah, mencari, evaluasi *alternative* memilih dan evaluasi pasca perolehan kemudian untuk dilaksanakan dan ditindaklanjuti.⁹

2. Secara Operasional

Berdasarkan definisi konseptual maka dapat dijelaskan dari judul pengaruh pendapatan anggota dan kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan anggota dalam memilih produk pembiayaan *Murabahah* adalah pengaruh pendapatan anggota dan kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengaruh kedua

⁶ Winardi, *Pengantar Ekonomi*, (Jakarta: Gahlia Indonesia, 2001), hlm. 56

⁷ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Salemba Empat, 2002), hlm. 7

⁸ Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 103

⁹ Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, (Yogyakarta : CV ANDI OFFSET, 2016), hlm. 101

variabel independen pendapatan anggota dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu keputusan anggota memilih produk pembiayaan *Murabahah* di BMT Istiqomah Karangrejo.

Maksud dari pengaruh pendapatan anggota dan kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan anggota memilih produk pembiayaan *Murabahah* adalah untuk menilai seberapa pendapatan yang diperoleh anggota yang akan melakukan pengajuan di BMT dan untuk menilai kualitas pelayanan yang dimiliki BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung jika didasarkan pada mutu dari pelayanan yang diberikan kepada anggotanya, khususnya anggota pembiayaan.

Secara operasional bahwa dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh pendapatan anggota dan kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan anggota memilih produk pembiayaan *Murabahah* di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

H. Sistematika Pembahasan Skripsi

Sistematika pembahasan dalam skripsi ini disajikan dalam 5 (lima) bab, dan disetiap babnya terdapat sub bab seperti berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Untuk memberikan gambaran secara singkat apa yang akan dibahas dalam penelitian ini, dalam bab pendahuluan ini di dalamnya membahas beberapa sub bab yang terdiri dari: (a) latar belakang, (b) rumusan masalah, (c) tujuan penelitian, (d) kegunaan penelitian, (d) ruang

lingkup dan pembatasan penelitian, (e) definisi operasional dan sistematika pembahasan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini diuraikan berbagai teori, konsep dan anggapan dasar tentang teori dari variabel-variabel penelitian yang terdiri dari beberapa sub bab, yakni: (a) pengertian pendapatan nasabah, (b) kualitas pelayanan, dan (c) pengambilan keputusan pembiayaan murabahah serta, (d) kajian penelitian terdahulu, (e) kerangka konseptual, dan (f) hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini memuat tentang rancangan penelitian yang terdiri dari beberapa sub bab, yakni: (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, dan (e) teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Pada bagian ini membahas tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi sampling dan sampel, sumber data variabel dan skala pengukuran, dan teknik analisis data.

BAB V : PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dijelaskan tentang analisis data hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab akhir ini dalam skripsi akan memuat tentang kesimpulan dan saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan.

Bagian terakhir memuat tentang daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, daftar riwayat hidup, kartu bimbingan, surat permohonan izin penelitian.