

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kehadiran perbankan di Indonesia baik untuk masyarakat memiliki peranan dan pengaruh yang sangat penting, karena kebutuhan akan lembaga keuangan baik untuk penambahan modal atau penyimpanan uang oleh masyarakat yang terus meningkat. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta memberikan rasa aman, nyaman dalam transaksi perbankan itu sendiri. Begitu pula pada *Baitul Maal Wa Tamwil*, kehadiran BMT merupakan salah satu pilihan untuk menambah kepercayaan terhadap kegiatan lembaga keuangan khususnya di Indonesia. BMT merupakan salah satu produk perbankan yang berlandaskan sistem perekonomian Islam. BMT pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respon dari kelompok dan praktisi perbankan muslim yang berupaya menghadirkan jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip syariah Islam.

Dalam berkembangnya lembaga keuangan syariah menjadi hal yang sudah lama didambakan oleh orang muslim. Lembaga keuangan syariah menjadi solusi yang tepat atas kekhawatiran orang muslim dalam memilih lembaga jasa keuangan. Di Indonesia banyak sekali bank bank berdiri namun ada juga lembaga keuangan lainnya diantaranya adalah baitul maal wat tamwil atau yang sering disebut dengan BMT. Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) merupakan suatu lembaga yang terdiri dari dua istilah, yaitu baitul maal dan baitul tamwil. Baitul maal lebih mengarah kepada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non profit,

seperti: zakat, infaq dan sedekah. Adapun baituI tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang bersifat komersial.¹

Banyak faktor yang dirasakan dapat mempengaruhi minat anggota, khususnya anggota pembiayaan. Kualitas pelayanan mengacu terhadap lima dimensi yaitu: *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empaty*, dan *tangibles* (bukti fisik) yang difokuskan pada perhatian terhadap aspek *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Empaty* yang merupakan aspek penting dalam pelayanan. *Responsiveness* (Ketanggapan) adalah kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab penanyaan atau permintaan pelanggan. *Responsiveness* yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. *Responsiveness* mempunyai pengaruh yang tinggi terhadap minat anggota karena merupakan salah satu aspek terpenting dalam setiap perusahaan jasa yang wajib ditingkatkan.²

Selain *Responsiveness* masih ada satu aspek yang difokuskan yaitu *Reliability* (Kehandalan) merupakan dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Ada dua aspek dimensi ini, pertama adalah kemampuan perusahann unluk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan, kedua adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat dan tidak error. *Reliability* yaitu kemampuan

¹ Nurul Huda, Muhamma Heykal, *lembaga keuangan islam tinjauan teoretis dan praktis* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hlm 363

² Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta: Andi, 2012) hlm 75

memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dalam minat anggota aspek *Reliability* merupakan salah satu aspek terpenting, dengan tidak adanya kehandalan dari perusahaan maka akan terjadinya pelayanan yang tidak akurat seperti yang dijanjikan oleh perusahaan.³

Empaty juga merupakan salah satu aspek dari kualitas pelayanan yang difokuskan. *Empaty* adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian, keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktifitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pelayanan akan berjalan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati dalam menyelesaikan atau mengurus dalam pelayanan. *Empaty* yaitu kemudahahn dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individu dari pelanggan. Dalam minat anggota aspek *Empaty* merupakan salah satu aspek terpenting karena merupakan aspek yang harus dijalankan oleh perusahaan terkait dengan kualitas pelayanannya.⁴

Minat anggota adalah perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu, tetapi juga dapat dikatakan sebagai sifat subjek atas dasar adanya kebutuhan dan keingintahuan untuk memenuhi kebutuhan yang berhubungan dengan jasa lembaga keuangan tersebut.⁵ Indikator dari minat anggota yaitu: Transaksional (ketertarikan),

³ *Ibid* hlm 75

⁴ *Ibid* hlm 75

⁵ Handi, irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT. Gramedia, 2009) hlm 57-

Referensial (keyakinan), *Prefensial* (keinginan), *Eksploratif* (pencarian informasi). *Responsiveness*, *Reliability*, *Empaty* mempunyai hubungan dengan minat anggota karena dari ketanggapan, kehandalan, perhatian dari perusahaan lembaga keuangan syariah yang akurat dan menjanjikan dapat meningkatkan tingkat minat anggota.

Tabel 1.1
Jumlah Anggota dan Jumlah Penyaluran Dana Pembiayaan BMT Muamalah
Tulungagung 2015-2017

| No | Jenis Pembiayaan | 2015 | | 2016 | | 2017 | |
|----|---------------------|---------|----------------------|---------|----------------------|---------|----------------------|
| | | Anggota | Dana yang disalurkan | Anggota | Dana yang disalurkan | Anggota | Dana yang disalurkan |
| 1 | <i>Musyarakah</i> | 55 | 419.841.165 | 74 | 767.667.106 | 87 | 779.051.393 |
| 2 | <i>Murabahah</i> | 250 | 1.093.279.959 | 296 | 2.980.354.659 | 315 | 2.841.246.139 |
| 3 | <i>Mudharabah</i> | 28 | 223.915.288 | 36 | 361.255.109 | 44 | 412.438.955 |
| 4 | <i>Qardul Hasan</i> | 32 | 251.904.699 | 40 | 406.411.997 | 59 | 549.918.606 |

Sumber: Data diolah dari laporan keuangan BMT Muamalah periode 2015-september 2017.

Pada tabel 1.1 diatas terlihat bahwa pembiayaan *murabahah* adalah pembiayaan yang paling banyak diminati anggota dibandingkan dengan pembiayaan yang lainnya. Pembiayaan ini dipilih karena begitu banyaknya kebutuhan anggota akan modal. Selain dari jumlah anggota yang banyak, pengambilan dana yang disalurkan oleh BMT Muamalah sebagian besar dari pembiayaan *murabahah*. Sehingga dapat diasumsikan bahwa produk yang paling diminati oleh anggota adalah pembiayaan *murabahah* dikarenakan banyaknya jumlah dana yang diperoleh dan dana yang akan disalurkan untuk pembiayaan. Terlihat dari para anggota mempunyai alasan-alasan tersendiri dengan pengambilan pembiayaan *murabahah* yang dipengaruhi *Responsiveness*, *Reliability*, *Empaty* dalam kualitas pelayanan oleh BMT Muamalah.

BMT Muamalah dalam menarik minat anggota juga membutuhkan kualitas pelayanan yang baik khususnya *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (keandalan), dan *Empaty*. Kualitas pelayanan menjadi faktor yang menentukan keberhasilan sebuah usaha, pada umumnya anggota BMT Muamalah mempunyai perasaan senang apabila dari pihak karyawan melayani anggota dan mempunyai kepekaan dalam melayani anggota. Untuk itu tiap tahunnya minat anggota BMT Muamalah meningkat.

Tabel 1.2
Total *Asset* BMT Muamalah tahun 2015-2017

| Tahun | Modal Sendiri | Modal Luar | Asset |
|-------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 2015 | Rp. 371.336.681,- | Rp. 2.067.569.448,- | Rp. 2.798.941.098,- |
| 2016 | Rp. 1.441.069.603,- | Rp. 2.455.431.625,- | Rp. 4.515.688.858,- |
| 2017 | Rp. 1.561.026.029,- | Rp. 1.939.060.295,- | Rp. 4.582.655.054,- |

Sumber: Data BMT Muamalah Tulungagung periode tahun 2015-2017

Asset yang dimiliki BMT Muamalah tahun 2015-2017 pada tabel 1.2 terus mengalami kenaikan. Dapat dilihat dari tahun 2015 asset yang dimiliki BMT Muamalah sebesar Rp. 2.798.941.098,- dan pada tahun 2016 mengalami kenaikan asset sebesar Rp. 4.515.688.858,- terus mengalami kenaikan lagi tahun 2017 asset meningkat Rp. 4.582.655.054,-. Kenaikan diperoleh dari modal sendiri, modal luar dan modal lainnya. Asset tersebut digunakan untuk pemenuhan investasi serta hutang jangka pendek dan jangka panjang. Asset dapat memengaruhi minat anggota pada produk yang dimiliki BMT Muamalah karena sebagai jaminan kepercayaan bahwa BMT Muamalah dapat memenuhi kebutuhan investasinya.

Tabel 1.3
Total SHU BMT Muamalah tahun 2015-2017

| Tahun | Asset | Volume Usaha | Selisih Hasil Usaha |
|-------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 2015 | Rp. 2.798.941.098,- | Rp. 3.581.875.020,- | Rp. 16.348.069,- |
| 2016 | Rp. 4.515.688.858,- | Rp. 4.311.295.658,- | Rp. 16.840.397,- |
| 2017 | Rp. 4.582.655.054,- | Rp. 4.986.159.000,- | Rp. 17.259.322,- |

Sumber: Data BMT Muamalah Tulungagung periode tahun 2015-2017

Selisih Hasil Usaha yang dimiliki BMT Muamalah tahun 2015-2017 pada tabel 1.3 terus mengalami kenaikan. Dapat dilihat dari tahun 2015 SHU BMT Muamalah sebesar Rp. 16.348.069,- mengalami kenaikan lagi pada tahun 2016 sebesar Rp. 16.840.397,- dan pada tahun 2017 terus mengalami kenaikan sebesar Rp. 17.259.322,-. Kenaikan tersebut diperoleh dari sisa hasil usaha yang dioperasikan oleh BMT Muamalah. Selisih hasil usaha diperoleh dari sisa total *asset* yang dipergunakan dalam pengoperasian seluruh volume usaha misal. Selisih Hasil Usaha dapat memengaruhi minat anggota pada produk yang dimiliki BMT Muamalah karena sebagai acuan lembaga keuangan yang mempunyai pengelolaan modal dan investasi yang baik.

Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Kutoanyar Tulungagung mempunyai ciri khas sendiri dari lembaga-lembaga keuangan lainnya yaitu mendapatkan prestasi penghargaan memenangkan lomba karya tulis ilmiah perkoperasian tentang ke-BMT an atas nama Hasan Sultoni, M, Sy pada tahun 2010. Beliau menduduki beberapa posisi selain sekertaris BMT Muamalah diantaranya sebagai Direktur pelaksana PINBUK Tulungagung, Pengurus MES (Masyarakat Ekonomi Syari'ah, serta Pengurus LAPENKOP DEKOPINDA (Lembaga Pengelola Pelatihan Dewan Koperasi Indonesia) Kab Tulungagung. Dengan adanya

karyawan seperti Beliau ada korelasi mempengaruhi pola karyawan pada BMT Muamalah sehingga kinerja karyawan menjadi berkembang dan berkualitas.

Serta letak dari *Baitul Maal Wat Tamwil* Muamalah Kutoanyar Tulungagung mempunyai tempat yang strategis karena tempatnya berada di pusat kota yang dikelilingi pusat keramaian dan berbagai usaha mikro yang bervariasi dan banyak serta lingkungan industri rumah tangga serta pasar, sehingga calon nasabah bisa mudah mengakses lokasinya dan bisa melakukan transaksi dengan cepat dan mudah karena merupakan lembaga keuangan yang berjalan pada pemberian modal kepada nasabah.

Pengelolaan pada BMT Muamalah sangat baik, memperlihatkan bahwa kinerja karyawan yang mempunyai pendidikan yang tinggi sehingga memengaruhi ketanggapan, kehandalan dan sikap empati dari karyawan dalam melayani semua anggota untuk menarik minat anggota yang akan melakukan pembiayaan. Selain itu *asset* BMT Muamalah semakin tahun juga semakin meningkat sehingga Selisih Hasil Usaha yang diperoleh juga meningkat. Sehingga kualitas pelayanan pada BMT Muamalah sangat baik karena dari kualitas karyawan yang berpendidikan tinggi, total *asset* yang tinggi menyebabkan minat anggota semakin naik.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat dijelaskan *Responsiveness*, *Reliability*, *Empaty* dalam kepuasan anggota merupakan hal yang penting dalam membentuk minat anggota. Sebagian besar minat anggota akan selalu muncul dan tertarik akan kepuasan pelayanan yang akurat dan menjanjikan. Seperti halnya

ketanggapan dari pihak BMT sendiri bagaimana melayani anggota dan menarik minat anggota maka akan berdampak meningkatnya mutu kualitas pelayanan. Serta ketanggapan, kehandalan, dan sikap empati yang harus dimiliki oleh para karyawan guna untuk memikat dan menambahkan minat anggota. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang pengaruh *Responsiveness*, *Reliability*, *Empaty* dalam kualitas pelayanan terhadap minat anggota pembiayaan *murabahah* pada *Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung*.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas maka dapat di susun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *Responsiveness* (ketanggapan) terhadap minat anggota pembiayaan *murabahah* pada *Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung*?
2. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *Reliability* (kehandalan) terhadap minat anggota pembiayaan *murabahah* pada *Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung*?
3. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *Empaty* (perhatian) terhadap minat anggota pembiayaan *murabahah* pada *Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung*?
4. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *Responsiveness*, *Reliability*, *Empaty* dalam kualitas pelayanan terhadap minat anggota pembiayaan *murabahah* pada *Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung*?

D. Tujuan Penelitian

Dengan mengetahui rumusan masalah pada penelitian diatas maka dapat di ambil tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh positif dan signifikan *Responsiveness* (ketanggapan) terhadap minat anggota pembiayaan *murabahah* pada *Baitul Maal Wat Tamwil* Muamalah Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh positif dan signifikan *Reliability* (kehandalan) terhadap minat anggota pembiayaan *murabahah* pada *Baitul Maal Wat Tamwil* Muamalah Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh positif dan signifikan *Empaty* (perhatian) terhadap minat anggota pembiayaan *murabahah* pada *Baitul Maal Wat Tamwil* Muamalah Tulungagung.
4. Untuk menguji pengaruh positif dan signifikan *Responsiveness*, *Reliability*, *Empaty* dalam kualitas pelayanan terhadap minat anggota pembiayaan *murabahah* pada *Baitul Maal Wat Tamwil* Muamalah Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua aspek kegunaan penelitian, yaitu :

1. Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoretis bagi pembaca untuk menambah wawasan mengenai dunia perbankan syariah dan dapat bermanfaat sebagai bahan penelitian lanjutan.

2. Praktis

a. Pihak Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta dapat menjadi bahan pertimbangan guna mengembangkan *Baitul Maal Wat Tamwil* Muamalah Tulungagung menjadi lebih baik lagi.

b. Penelitian yang Akan Datang

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai wawasan serta referensi bahan penelitian mahasiswa/mahasisiwi IAIN Tulungagung guna untuk penelitian selanjutnya.

c. Akademik

Bagi pihak akademik diharapkan dapat digunakan untuk perbendaharaan perpustakaan IAIN Tulungagung.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah anggota pembiayaan *Murabahah* pada *Baitul Maal Wat Tamwil* Muamalah Tulungagung. Batasan penelitian ini adalah *Responsiveness*, *Reliability* dalam kualitas pelayanan yang digunakan *Baitul Maal Wat Tamwil* Muamalah Tulungagung untuk memenuhi minat anggota pembiayaan *Murabahah* pada *Baitul Maal Wat Tamwil* Muamalah Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

a. *Responsiveness*

Responsiveness (ketanggapan) menurut KBBI adalah segera mengetahui suatu keadaan dan memperhatikan sungguh-sungguh.⁶ Sedangkan menurut para ahli, *Responsiveness* (Ketanggapan) adalah kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.⁷

b. *Reliability*

Reliability (kehandalan) menurut KBBI adalah dapat dipercaya dan memberikan hasil yang sama pada ujian atau percobaan yang berulang.⁸ Sedangkan menurut para ahli, *Reliability* (Kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya.⁹

c. *Empaty*

Empaty (empati) menurut KBBI adalah keadaan mental yang membuat seseorang merasa atau mengidentifikasi dirinya dalam keadaan perasaan atau pikiran yang sama dengan orang atau kelompok lain.¹⁰ Sedangkan menurut para ahli *Empaty* adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian, keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan

⁶ Dendy Sugiono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Edisi Keempat*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008) hlm 1074

⁷ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011) hlm 11

⁸ Dendy Sugiono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Edisi Keempat ...* hlm 1016

⁹ Etta Mamang Sangadja, Sopiha, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi, 2013) hlm 100

¹⁰ Dendy Sugiono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Edisi Keempat ...* hlm 286

untuk mengembangkan dan melakukan aktifitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.¹¹

d. Minat anggota

Minat menurut KBBI adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu atau keinginan,¹² dan anggota menurut KBBI adalah bagian yang dipilih untuk mengelola perkumpulan.¹³ Sedangkan menurut para ahli, Minat anggota adalah perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu, tetapi juga dapat dikatakan sebagai sifat subjek atas dasar adanya kebutuhan dan keingintahuan untuk memenuhi kebutuhan yang berhubungan dengan jasa lembaga keuangan tersebut.¹⁴

2. Definisi Oprasional

Responsiveness (Ketanggapan) dalam kualitas pelayanan adalah suatu ketanggapan yang dimiliki oleh suatu lembaga perusahaan dimana kecepatan dalam menanggapi pelayanan anggota sehingga dapat menaikkan kecenderungan dari waktu ke waktu. Kemudian *Reliability* (Kehandalan) adalah penerapan suatu aplikasi yang melihat tolak ukur suatu perusahaan dimana perusahaan itu handal dalam melayani anggotanya dengan pencapaian kualitas pelayanan yang baik. Dan *Empaty* adalah tenaga pengelola organisasi layanan jasa sebuah lembaga keuangan syari'ah dalam memberikan pelayanan yang menekankan adanya keseriusan, kepedulian, dan perhatian dalam memberikan pelayanan. Sedangkan

¹¹ Nur M. Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah ...* hlm 199

¹² Dendy Sugiono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Edisi Keempat ...* hlm 927

¹³ *Ibid*, hlm 56

¹⁴ Handi, irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT. Gramedia, 2009) hlm 57-

Minat anggota adalah suatu sifat yang timbul rasa ketertarikan dengan sesuatu yang berhubungan dengan jasa dan sifat subjeknya atas dasar keingintahuan dan kebutuhan.

H. Sistematika 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 pertama, (b) teori yang membahas variabel kedua, (c) teori yang membahas variabel ketiga, (d) kajian penelitian terdahulu, (e) kerangka konseptual, (f) hipotesis penelitian.

Bab III : Metode Penelitian, terdiri dari: (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) populasi, sampling dan sampel penelitian, (c) sumber data, variabel dan skala pengukuran, (d) teknik pengumpulan data dan instrument penelitian, (e) analisis data.

Bab IV : Hasil Penelitian yang berisi deskripsi data dan hasil analisa data.

Bab V : Pembahasan hasil penelitian

Bab VI : Penutup, yang terdiri dari: (a) kesimpulan, (b) saran

Bagian akhir terdiri dari: (a) daftar rujukan, (b) lampiran-lampiran, (c) surat pernyataan keaslian skripsi, (d) daftar riwayat hidup.

