

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pemberian Pembiayaan *Ijarah* Terhadap Kepuasan Anggota pada BMT PETA Tulungagung” ini ditulis oleh Isna A’yunin Nadhiroh , NIM 2823133072, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung dibimbing oleh Ibu Binti Nur Asiyah, M.Si.

Baitul Maal Wat Tamwil sebagai lembaga keuangan yang bertugas menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dengan mekanisme tertentu. Penghimpunan dana dilakukan melalui *wadi’ah* dan deposito. Penyaluran dana dilakukan dengan pembiayaan *mudharabah*, *musyarakah*, *murabahah*, *qardh*, dan *iijarah*. Dewasa ini keanekaragaman latar belakang anggota merupakan salah satu kendala tersendiri secara personal, layaknya setiap individu mempunyai keinginan yang berbeda-beda. Demikian pula pihak BMT perlu membuat sebuah strategi untuk dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan supaya setiap anggota pembiayaan *iijarah* terpenuhi kebutuhan serta kepuasannya.

Pembiayaan *iijarah* merupakan orientasi fungsi *Baitul Maal Wat Tamwil* sebagai lembaga sosial. *Iijarah* adalah pembiayaan dengan sistem jual beli yang pembayarannya dilakukan secara angsuran. Kewajiban dalam sistem pembayaran jasa sebesar jumlah harga barang dan keuntungan yang telah disepakati. Dalam pembiayaan *iijarah* ini terdapat rukun dan syarat yang dipenuhi, yaitu pelaku akad terdiri dari *musta’jir* (penyewa), *mu’jir/muajir* (pemilik), lalu objek akad terdiri dari *ma’jur* (aset yang disewakan) dan *ujrah* (harga sewa) dan *shighah* (ijab dan qabul).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada BMT PETA Tulungagung, (2) keputusan pemberian pembiayaan *iijarah* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada BMT PETA Tulungagung, (3) kualitas pelayanan dan keputusan pemberian pembiayaan *iijarah* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada BMT PETA Tulungagung?. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis asosiatif dan dengan data primer sebagai sumber data yang diperoleh dari hasil angket. Metode analisis dalam penelitian ini adalah analisis uji regresi linier berganda, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas, dan uji hipotesis serta uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan anggota, (2) variabel keputusan pemberian pembiayaan *iijarah* berpengaruh positif dan signifikan, (3) variabel kualitas pelayanan dan variabel keputusan pemberian pembiayaan *iijarah* secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Dimana dengan kualitas pelayanan yang diberikan dan keputusan pemberian pembiayaan *iijarah* yang diterapkan oleh lembaga dapat memberikan peningkatan terhadap kepuasan anggota yang bertransaksi khususnya pembiayaan *iijarah* di BMT PETA Tulungagung.

Kata kunci : kualitas pelayanan, keputusan pemberian pembiayaan *iijarah*, kepuasan anggota, *Baitul Maal Wat Tamwil*.

ABSTRACT

Thesis entitled "The Influence of Service Quality and Decision on Granting Ijarah Financing to Member Satisfaction on BMT PETA Tulungagung" is written by Isna A'yunin Nadhiroh, NIM 2823133072, Department of Islamic Banking, Faculty of Economics and Islamic Business, Tulungagung State Islamic Institute guided by Mother Binti Nur Asiyah, M.Si.

Baitul Maal Wat Tamwil as a financial institution in charge of collecting funds from the community and channeling with a particular mechanism. Fund raising is done through wadi'ah and deposits. Fund disbursement is done by financing mudharabah, musyarakah, murabaha, qardh, and ijara. Today the diversity of the members' background is one of the personal obstacles, as individuals have different desires. Similarly, the BMT need to create a strategy to optimize the quality of service so that every member of ijarah financing fulfilled the needs and satisfaction.

Ijarah financing is the orientation of the function of Baitul Maal Wat Tamwil as a social institution. Ijarah is financing with a system of sale and purchase of which payments are made in installments. The obligation in the service payment system amounts to the agreed price of goods and profits. In this ijarah financing there are harmonies and conditions that are met, the contractor consists of musta'jir (tenant), mu'jir / muajir (owner), then the object of the contract consists of ma'jur (leased assets) and ujrah (rental price) And shighah (ijab and qabul).

The formulation of the problem in this research are (1) the quality of service has significant influence to the satisfaction of the members in BMT PETA Tulungagung, (2) the decision of giving ijarah financing has a significant effect on the member satisfaction on BMT PETA Tulungagung, (3) service quality and decision of ijarah funding have significant effect To the satisfaction of members on BMT PETA Tulungagung ?. In this research using quantitative approach with associative type and with primary data as data source obtained from result of questionnaire. Analysis method in this research is multiple linear regression analysis, validity and reliability test, classical assumption test consisting of normality test, multicolinearity, and heterokedastisity test, and hypothesis test and coefficient of determination test.

The results of this study indicate that (1) service quality variables have negative and insignificant effect on member satisfaction, (2) decision variable of ijarah financing have positive and significant influence, (3) service quality variable and decision variable of ijarah funding together influential And significant to the satisfaction of members. Where with the quality of services provided and the decision of giving ijarah financing applied by the institution can provide an increase to the satisfaction of members who transact, especially ijarah financing in BMT PETA Tulungagung.

Keywords: service quality, ijarah financing decision, member satisfaction, Baitul Maal Wat Tamwil.