

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebuah lembaga yang bernama bank hanyalah sebuah bentuk bisnis. Jika bisnis lain ada yang menjual barang ataupun jasa, sedangkan mereka menjual uang dalam bentuk pinjaman, dan produk mereka lainnya. Mereka mendapatkan uang sebagian besar dari anggotanya, lalu mereka memberikan pinjaman kepada pihak-pihak lainnya dan menetapkan selisih bunga untuk mendapatkan keuntungan, sehingga kegiatan operasional bank akan terus berjalan. Namun hal ini tentu bukanlah bisnis yang mudah karena kepercayaan anggotalah taruhannya serta menghitung secara rinci selisih antara keuntungan dan uang anggota serta uang yang mereka pinjamkan. Perkembangan perbankan di Indonesia yang sangat pesat menjadikan kepentingan pengelolaan bank semakin ketat dalam bersaing, sehingga banyak diantara pihak bank membutuhkan sarana manajemen yang handal guna mempertahankan kelangsungan hidup sebuah bank.

Istilah bank syariah hanya digunakan di Indonesia, sedangkan di negara-negara lain umumnya menggunakan istilah Bank Islam (Islamic Bank) bagi perbankan yang menjalankan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Islam, yaitu aturan perjanjian (akad) antara bank dengan pihak lain (nasabah) berdasarkan hukum islam. Bank yang berbasis pada tuntutan syariah bukan berarti bank syariah lebih simpel daripada bank

konvensional. Akan tetapi mekanisme pada bank syariah lebih rumit, karena bukan hanya keuntungan dunia saja yang diperhitungkan, melainkan tanggung jawab dihadapan Allah juga menjadi perhitungan utama bagi perbankan syariah. Selain itu bank syariah biasa juga disebut *Islamic banking* atau *interest free banking*, yaitu suatu sistem perbankan dalam pelaksanaan operasional tidak menggunakan sistem bunga (*riba*), spekulasi (*maysir*), dan ketidak pastian atau ketidak jelasan (*gharar*). Mulai awal tahun 1990 telah terealisasi ide tentang adanya bank syariah di Indonesia, yang merupakan bentuk penolakan terhadap sistem riba. Riba adalah pengambilan tambahan yang harus dibayarkan, baik dalam transaksi jual beli maupun pinjam meminjam yang bertentangan dengan prinsip syariah.¹

Fenomena tersebut merupakan salah satu alasan yang menjadi latar belakang berdirinya sistem perbankan yang berlandaskan atas prinsip syariah dengan instrumen bagi hasil, bukan bunga. Menurut Karnaen Purwaatmadja, bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, yakni bank dengan tata cara dan operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam. Salah satu unsur yang harus di jauhi dalam muamalah Islam adalah praktik-praktik yang mengandung unsur riba (spekulasi dan tipuan).² Persoalan riba dijelaskan dalam firman

¹Heri Sudarsono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Ekonisia, 2003), hlm.10

²Muhammad Firdaus NH, dkk, *Konsep & Implentasi Bank Syariah*, (Jakarta: Renaisan, 2005), hlm. 18

Alloh SWT dalam Al-Qur'an surat Al-Imran ayat 130 mengenai praktik-praktik yang terkait riba, yaitu:³

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَرْبَابًا أُضْعَفًا مَّضْعَفًا
وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٣٠﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.”

Yang dimaksud Riba di sini ialah riba nasi'ah menurut sebagian besar ulama bahwa Riba nasi'ah itu selamanya haram, walaupun tidak berlipat ganda. Riba itu ada dua macam: nasiah dan fadhl. Riba nasiah ialah pembayaran lebih yang disyaratkan oleh orang yang meminjamkan. Riba fadhl ialah penukaran suatu barang dengan barang yang sejenis, tetapi lebih banyak jumlahnya karena orang yang menukarkan mensyaratkan demikian, seperti penukaran emas dengan emas, padi dengan padi, dan sebagainya. Riba yang dimaksud dalam ayat ini adalah riba nasiah yang berlipat ganda yang umum terjadi dalam masyarakat Arab zaman jahiliyah.

Sejak diberlakukannya UU No.10 Tahun 1998, landasan hukum bank syariah sudah cukup baik dari segi kelembagaannya maupun landasan operasionalnya. Perkembangan ilmu dan pengetahuan menjadikan berkembangnya inovasi-inovasi dan sistem yang mengatur hidup di segala aspek. Dengan perkembangan ilmu pengetahuan, maka

³Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Jakarta : Lajnah Pentashih Mushaf al-Qur'an) hlm. 66

mendorong untuk adanya perubahan pada sistem ekonomi di masyarakat. Perbankan syariah yang telah berkembang di Indonesia menerapkan adanya lembaga-lembaga keuangan bank dan keuangan non bank. Sebagaimana bank konvensional, bank syariah juga mempunyai peran sebagai lembaga perantara (*intermediary*) antara satuan-satuan kelompok masyarakat atau unit-unit ekonomi yang mempunyai kelebihan dana (*surplus unit*) dengan unit-unit lain yang mengalami kekurangan dana (*deficit unit*). Hanya saja kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana harus disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.

Peran bank syariah dalam memacu pertumbuhan perekonomian daerah semakin strategis dalam rangka mewujudkan struktur perekonomian yang semakin berimbang. Dukungan terhadap pengembangan perbankan syariah juga diperlihatkan dengan adanya “*dual banking system*”, dimana bank konvensional diperkenankan untuk membuka unit usaha syariah. Sistem perbankan syariah sesungguhnya tidak terbatas pasarnya pada nasabah yang memiliki ikatan emosional keagamaan (masyarakat muslim). Layanan perbankan syariah dapat dinikmati oleh siapa saja, tidak tergantung agama yang dianut, sepanjang bersedia mengikuti cara berbisnis yang diperbolehkan secara syariah. Masyarakat membutuhkan lembaga keuangan yang kuat, transparan, adil dan berkomitmen membantu meningkatkan perekonomian dan usaha nasabah.

Menurut PBI No. 6/24/PBI/2004 Bab V pasal 36 yaitu bank wajib menerapkan prinsip syariah dan prinsip kehati-hatian dalam melakukan

kegiatan usaha yang meliputi penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan investasi antara lain giro berdasarkan prinsip wadiah, tabungan berdasarkan prinsip wadiah dan mudharabah, dan deposito berjangka berdasarkan prinsip mudharabah. Sedangkan pada Pasal 1 butir (25) Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah (Selanjutnya disebut UU Perbankan Syariah) yang dimaksud pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa transaksi bagi hasil dalam bentuk mudharabah, dan musyarakah, sewa menyewa dalam bentuk ijarah atau sewa beli dalam bentuk ijarah muntahiya bittamlik, jual beli dalam bentuk piutang murabahah, salam dan istisna, pinjam meminjam dalam bentuk piutang qardh, dan sewa menyewa jasa dalam bentuk ijarah untuk transaksi multijasa.⁴

Seiring berjalannya waktu, masyarakat tidak hanya mengenal perbankan syariah, namun juga mengenal BMT. *Baitul Maal wa Tanwil* (BMT) yang terdiri dari dua istilah, yaitu *baitul maal* dan *baitul tanwil*. *Baitul maal* lebih mengarah pada usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang nonprofit, seperti zakat, infaq, dan sodaqoh. Sedangkan untuk *baitul tanwil* lebih mengarah pada usaha pengumpulan dan penyaluran dana. Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan syariah.⁵ BMT sendiri merupakan lembaga swadaya masyarakat yang didirikan dan dikembangkan oleh masyarakat. Di awal

⁴Abdullah Saeed, *Bank Islam dan Bunga, Studi Kritis dan Interpretasi Kontemporer tentang Riba dan Bunga Ctk. Pertama*,(Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2003).hlm 23

⁵Heri Sudarsono. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi*,(Yogyakarta: Ekosonia, 2012) hlm. 107

pendiriannya biasanya dilakukan menggunakan sumber daya dari masyarakat secara mandiri, termasuk dana dan modal. Dalam hal ini BMT dapat dikatakan juga sebagai lembaga keuangan yang bertugas untuk mengelola keuangan pada segmen pasar mikro yang usahanya bertindak sebagai lembaga *intermediary* bagi pihak yang kelebihan dan kekurangan dana. Usaha yang dijalankan oleh BMT secara spesifik yakni menghimpun dana dari anggota, kemudian disalurkan kembali kepada anggota lain yang membutuhkan, guna dikelola dalam sektor ekonomi yang menguntungkan.

Kehadiran BMT di tengah-tengah masyarakat dapat menjadi solusi bagi pelaku usaha kecil dan menengah untuk mengembangkan usaha. Pada umumnya pelaku usaha kecil dan menengah mengalami kesulitan dalam meningkatkan usaha yang dikelola terkait keterbatasan modal dan juga kesulitan mengakses lembaga pembiayaan seperti perbankan umum yang cukup sulit untuk dijadikan tempat alternatif mendapatkan modal usaha. Fakta inilah yang menjadi motivasi bagi BMT untuk mengelola segmen di pasar mikro. Sebagaimana lembaga keuangan syariah lainnya yang tengah berkembang cukup pesat, tentunya BMT pun tidak terlepas dari ketatnya persaingan antar lembaga keuangan lainnya. Persaingannya tidak hanya dengan sesama BMT, namun juga dengan lembaga keuangan mikro lainnya seperti perbankan syariah dan juga BPRS yang saat ini mulai berdiri di berbagai daerah yang disertai produk-produk tertentu. Oleh karena itu, BMT PETA juga mengeluarkan produk-produk mereka yang tidak kalah dengan BMT lainnya. Salah satu produk manfaatnya yaitu pembiayaan *ijarah*.

Perbedaan antara *ijarah* dan pembiayaan lain , misalnya *murabahah* terletak pada objek transaksi yang diperjual belikan yaitu dalam pembiayaan *murabahah* yang menjadi objek transaksi adalah barang, seperti tanah, rumah, mobil dan sebagainya, sedangkan dalam pembiayaan *ijarah*, objek transaksinya adalah jasa, baik manfaat atas barang maupun manfaat atas tenaga kerja, sehingga dengan skim *ijarah*, bank syariah dan lembaga keuangan syariah lainnya dapat melayani nasabah yang membutuhkan jasa. Bentuk pembiayaan *ijarah* merupakan salah satu teknik pembiayaan ketika kebutuhan pembiayaan investor untuk membeli aset terpenuhi dan investor hanya membayar sewa pemakaian tanpa harus mengeluarkan modal yang cukup besar untuk membeli aset tersebut.

Setelah produk yang ditawarkan baik dan begitu pula bagi hasilnya, kemudian di imbangi dengan pelayanan yang berkualitas, maka akan menciptakan hubungan yang baik dan menjadikan anggota yang setia (loyal) antara perusahaan dan anggota. Keberagaman itu yang tentunya memiliki nilai lebih karena dapat diasumsikan bahwa pelayanan dan produk yang diberikan oleh BMT PETA dapat mencakup semua kalangan yang ada di masyarakat. Keanekaragaman latar belakang anggota juga merupakan salah satu kendala tersendiri secara personal, layaknya setiap individu mempunyai keinginan yang berbeda-beda. Dengan demikian, pihak BMT perlu membuat sebuah strategi untuk dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan supaya setiap anggota, khususnya anggota pembiayaan

ijarah dan umumnya semua anggota terpenuhi kebutuhan serta kepuasannya.

Kepuasan anggota berkaitan erat dengan kualitas pelayanan perusahaan. Banyak dari perusahaan / BMT yang menggunakan program manajemen mutu total yang dirancang untuk perbaikan kelanjutan produk tabungan mereka. Mutu mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja produk dan demikian dengan kepuasan nasabah.⁶ Nasabah atau anggota yang puas dan setia (loyal) tidak akan ragu untuk menjadi penyebar yang baik dari mulut ke mulut mengenai kebaikan produk yang dipakainya. Kepuasan yang di dapat inilah membuat anggota berperilaku positif dan kedekatan emosional terhadap lembaga dan produk, sehingga membentuk kesetiaan anggota yang kuat.

Banyak yang menyadari dan menilai bahwa pembiayaan *ijarah* merupakan salah satu pembiayaan yang tidak hanya sekedar terkenal pada sisi produknya, namun juga benar-benar melaksanakan praktiknya sesuai kajian keilmuan teori. Program dari pembiayaan *ijarah* ini bermanfaat sebagai sarana untuk masyarakat yang menginginkan kebutuhan hidupnya tetapi mengalami kekurangan pada modalnya. Dengan adanya perbankan syariah ini, diharapkan para masyarakat dapat bertransaksi sesuai dengan prinsip syariah. Dimana dengan pembiayaan *ijarah*, masyarakat dapat melakukan transaksi *ijarah* dengan metode upah dan atau sewa yang akan dibantu oleh pihak BMT.

⁶ Kotler dan Armstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran*.(Jakarta: Erlangga, Ed 8: 2011) hlm.13

Oleh karenanya setiap perusahaan atau lembaga keuangan yang ingin mempertahankan kelangsungan hidupnya haruslah dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada dan harus memiliki keunggulan kompetitif. Keunggulan kompetitif tersebut dapat dicapai melalui penjualan produk yang berkualitas, harga yang relatif murah, penyerahan yang cepat dan pelayanan yang baik, sehingga kepuasan pelanggan (dikenal dengan sebutan nasabah dalam dunia perbankan dan lembaga keuangan) dapat tercapai. Dan salah satu cara untuk mencapai kepuasan nasabah adalah melalui peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan faktor penentu persepsi nasabah terhadap keberadaan suatu bank, yaitu apakah layanan yang diterima dan dirasakan oleh anggota akan sama dengan yang mereka harapkan, mungkin lebih baik atau bahkan lebih buruk. Kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Bila kualitas jauh di bawah harapan, maka mereka akan mengalami ketidakpuasan emosional.⁷

Teknis *ijarah* dalam perbankan adalah akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan (*ownership/milkiyah*) atas barang itu sendiri.⁸ Dimana transaksi bank membeli dan menyewakan asset atau peralatan yang dibutuhkan anggota, dan bank mendapatkan jasa persewaan. Sebagaimana penjelasan diatas, saat ini produk yang dimiliki BMT

⁷J.C. Mowen, & Michael M. *Perilaku Konsumen* Jilid 2, Edisi Kelima. (Jakarta: Erlangga, 2002) hlm. 89

⁸ Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta : Teras, 2014) hlm.215

terutama pada pembiayaan *ijarah* sudah banyak dikenali oleh masyarakat luas. Melihat fenomena tersebut, maka diperlukan suatu kajian yang mendalam untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan keputusan pemberian pembiayaan *ijarah* terhadap kepuasan anggota yang ada pada BMT PETA Tulungagung. Oleh sebab itu, penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pemberian Pembiayaan *Ijarah* Terhadap Kepuasan Anggota pada BMT PETA Tulungagung”**.

B. Identifikasi Masalah

Adapun permasalahan yang perlu diidentifikasi dalam penelitian ini adalah terkait dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pemberian Pembiayaan *Ijarah* Terhadap Kepuasan Anggota pada BMT PETA Tulungagung. Hasil dari penelitian ini adalah dilandasi pada teori-teori yang berhubungan serta penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dan relevan.

1. Kualitas Pelayanan

- a. Kegiatan yang tidak berwujud yang dirasa masyarakat tidak memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani
- b. Pelayanan rendah termasuk pelayanan yang buruk
- c. Watak buruk yang dimiliki oleh anggota

2. Keputusan Pemberian Pembiayaan *Ijarah*

- a. Rumitnya prosedur untuk menggunakan produk pembiayaan *ijarah*
- b. Kurangnya staf yang berpengalaman dalam bidang marketing

- c. Kurang telitinya pihak marketing BMT dalam memilih anggota
- d. Pembiayaan macet cenderung naik

3. Kepuasan Anggota

- a. Rasa ragu-ragu atau kurang puas masyarakat untuk bertransaksi di BMT /Koperasi syariah
- b. Kurangnya komunikasi yang baik antara staf BMT dan anggota
- c. Anggota kurang melakukan pertimbangan dalam mengambil jumlah pembiayaan dengan jangka waktu yang cukup pendek

C. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka peneliti dapat menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada BMT PETA Tulungagung?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan keputusan pemberian pembiayaan *ijarah* terhadap kepuasan anggota pada BMT PETA Tulungagung?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan keputusan pemberian pembiayaan *ijarah* terhadap kepuasan anggota pada BMT PETA Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Dilihat dari rumusan masalah diatas, maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk menguji pengaruh signifikansi kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada BMT PETA Tulungagung
2. Untuk menguji pengaruh signifikansi keputusan pemberian pembiayaan *ijarah* terhadap kepuasan anggota pada BMT PETA Tulungagung
3. Untuk menguji pengaruh signifikansi kualitas pelayanan dan keputusan pemberian pembiayaan *ijarah* terhadap kepuasan anggota pada BMT PETA Tulungagung

E. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini, hasil yang akan dicapai diharapkan akan membawa manfaat yang banyak, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoriti

Penelitian ini berguna untuk menambah dan memperluas kajian ilmu pengetahuan tentang keputusan pemberian pembiayaan *ijarah*, khususnya mengenai pengaruh pembiayaan *ijarah* dan kualitas pelayanan di BMT PETA Tulungagung terhadap kepuasan anggota pembiayaan *ijarah*.

2. Secara Praktis

- a. Bagi lembaga : sebagai sumbangan saran, pemikiran dan informasi untuk mempertahankan mekanisme pemberian pembiayaan dan pelayanan kepada anggota agar tercipta kepuasan.
- b. Bagi peneliti selanjutnya : hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan untuk menambah

pengetahuan khususnya bagi pihak-pihak yang terkait pada masalah yang dibahas untuk diteliti lebih lanjut.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini berfokus pada ruang lingkup obyek variabel yang mempengaruhi keputusan pemberian pembiayaan *ijarah* pada BMT PETA Tulungagung. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan anggota. Subyek yang akan diteliti pada penelitian ini adalah anggota pembiayaan *ijarah* di BMT PETA Tulungagung.

G. Definisi Operasional

Dalam karya ilmiah ini, peneliti perlu menjaga dan menghindari supaya tidak terjadi kekeliruan atau kesalahan dalam memahami judul yang telah diangkat, maka penulis menjelaskan pengertiannya sebagai berikut:

1. Secara Konseptual

- a. Pengaruh adalah daya yang ada atau tumbuh dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak. Menurut Kamus Baru Bahasa Indonesia, pengaruh berarti daya kekuatan yang datang dari keadaan sekelilingnya.⁹
- b. Kualitas Pelayanan. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan

⁹ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka 2000) hlm.664

yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁰ Sedangkan pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau anggota. Jadi, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.¹¹

- c. Keputusan. Keputusan adalah kegiatan yang berhubungan dengan kemungkinan keadaan masa depan atau (*state of nature*) sebab konsekuensi suatu keputusan akan dialami pada masa yang akan datang.¹²
- d. Pemberian Pembiayaan. Pemberian adalah sesuatu yang diberikan, baik berbentuk barang atau jasa yang berasal dari orang lain, dimana barang atau jasa tersebut mempunyai manfaat dan pengaruh besar bagi yang diberikan.¹³ Pembiayaan atau *financing* yaitu pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan.¹⁴

Dari definisi diatas yang dimaksud dengan pemberian pembiayaan adalah suatu dana yang diberikan oleh suatu pihak

¹⁰ Etta Mamang Sangadji dan Sopiha. *Perilaku Konsumen*. (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2013) hlm. 99

¹¹ Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran Edisi Pertama* (Yogyakarta: Andi Offset, 2001)

¹² Azhar Kasim. *Teori Pembuatan Keputusan*. (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2012) hlm. 41

¹³ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia...*, hlm 103.

¹⁴ Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. (Yogyakarta: UPP AMPYKPN, 2005) hlm. 17

kepada pihak lain untuk suatu kepentingan usaha atau investasi seseorang dengan maksud mempunyai manfaat yang besar.

- e. *Ijarah*. *Ijarah* adalah akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang sendiri.¹⁵
- f. Kepuasan Anggota. Kepuasan anggota adalah perasaan senang atau kecewa seorang anggota yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya pada bank.¹⁶

2. Secara Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan variabel secara operasional, secara praktik, riil dan nyata dalam lingkup obyek penelitian. Yang mana penelitian ini dimaksudkan untuk menguji dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan keputusan pemberian pembiayaan *ijarah* terhadap kepuasan anggota pada BMT PETA Tulungagung.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika Penulisan bertujuan untuk mempermudah penelusuran dan pemahaman keseluruhan tulisan ini. Penulis akan memberikan gambaran singkat mengenai apa yang akan diuraikan dalam bab-bab selanjutnya, maka penulis membuat sistematika penulisan skripsi yang

¹⁵ Tri Hendro dan Conny TjandraRahardja. *Bank & Institusi Keuangan Non Bank Di Indonesia*. (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2004) hlm. 194

¹⁶ Philip Kotler. *Marketing Management, 11th Edition*. (New Jersey: Prentice Hall Int'l, 2003) hlm.138

terbagi menjadi enam bagian yaitu yang saling berurutan dan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Adapun uraian dari tiap bab adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini mencakup latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan batasan masalah, penegasan istilah dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini mencakup kerangka teori yang membahas variabel *pertama* tentang kualitas pelayanan, *kedua* tentang pembiayaan *ijarah* secara umum dan proses pemberian pembiayaan *ijarah*, dan *ketiga* kepuasan nasabah. Kemudian dilanjutkan dengan kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini mencakup mengenai pendekatan dan jenis penelitian, populasi sampling dan sampel penelitian, sumber data variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian serta analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini mencakup mengenai deskripsi hasil penelitian dan pengujian hipotesis.

BAB V : PEMBAHASAN

Bab ini mencakup tentang kajian pembahasan rumusan masalah 1, rumusan masalah 2, dan rumusan masalah 3.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini mencakup tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dipaparkan dalam pembahasan dan hasil analisis data serta memuat saran.

Bagian Akhir : Berisikan tentang (a) daftar rujukan, (b) lampiran-lampiran, (c) surat pernyataan keaslian skripsi, dan (d) daftar riwayat hidup.