

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi Islam tidak hanya berhenti pada tingkatan ekonomi makro, tetapi telah mulai menyentuh sector paling bawah yaitu mikro. Lahirnya lembaga keuangan mikro Islam yang berorientasi sebagai lembaga sosial keagamaan, yang populer dengan istilah Baitul Maal wa-at Tamwil (BMT). Dalam operasionalnya, BMT bergerak dalam dua fungsi yakni sebagai Baitul Maal (lembaga sosial) dan Baitut Tamwil (lembaga bisnis) yang menggunakan prinsip bagi hasil. Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) pada dasarnya merupakan pengembangan dari konsep ekonomi Islam terutama dalam bidang keuangan.¹ Munculnya BMT sebagai lembaga keuangan mikro Islam yang bergerak pada sector riil masyarakat menengah ke bawah, sejalan dengan lahirnya Bank Muamalat Indonesia (BMI). Sasaran pasar adalah pasar mikro, BMT menjadi salah satu lembaga mikro Islam yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu peran BMT diharapkan mampu berperan lebih aktif dalam memperbaiki kondisi masyarakat saat ini. Disamping itu juga peran lembaga ekonomi Islam yang berfungsi sebagai lembaga yang dapat mengantarkan masyarakat yang berada di daerah-daerah untuk terhindar dari sistem bunga yang diterapkan pada bank konvensional.

¹ Hartono Widodo, *PAS (Pedoman Akuntansi Syari'ah)* Panduan Praktis Operasional BMT (Bandung, Mizan, 2000), hal. 81

Baitul Mal wa at-Tamwil (BMT) lahir sebagai satu solusi alternatif terhadap persoalan peretentangan antara bunga bank dengan riba. Dengan demikian, kerinduan umat Islam Indonesia yang ingin melepaskan diri dari persoalan riba telah mendapat jawaban dengan lahirnya bank maupun lembaga keuangan syariah. Baitul Mal wa at-Tamwil (BMT) selalu berusaha untuk memenuhi keinginan dan memberi kenyamanan kepada anggota. Seperti halnya pada penyaluran dana, BMT membantu dan memenuhi kebutuhan anggota yang membutuhkan dana untuk kelancaran atau memajukan usaha yang dimilikinya atau untuk kepentingan lainnya. Sedangkan dalam penghimpunan dana atau penyimpanan dana, BMT berusaha semaksimal mungkin untuk menjaga keamanan dana anggota. Dalam menjalankan usahanya, BMT tidak jauh berbeda dengan Bank Syari'ah yang mempunyai lima konsep dasar yang terdiri dari sistem simpanan murni (*al Wadiah, al mudharabah*), sistem bagi hasil (*al Mudharabah – al Musyarakah*), sistem jual beli dan margin keuntungan (*Bai' al Murabahah, Bai' Bitsaman Ajil, Bai' as Salam, dan Bai' al Istishna*), sistem non profit dan produk pembiayaan dengan pengambilan fee (*al Kafalah, al Hiwalah, al Jialah, dan al Wakalah*).² Penyaluran pembiayaan oleh BMT salah satunya digunakan untuk membantu anggota yang kekurangan modal usaha sehingga ketika anggota mendapatkan bantuan pembiayaan maka diharapkan usaha anggota dapat berkembang dan lebih produktif. Ketika usaha anggota berjalan dengan lancar,

² Warkun Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait di Indonesia*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 1996) hal 81.

memungkinkan bagi anggota untuk melakukan ekspansi sehingga akan semakin meningkatkan produktivitas anggota. Namun, anggota yang telah diberikan pembiayaan berkewajiban untuk mengembalikan pembiayaan secara penuh agar tidak terjadi kelalaian dan rusaknya moral seseorang disebabkan karena kurangnya kesadaran bahwasanya dia telah dibantu sedangkan dia sengaja tidak mengembalikannya. Apabila hal tersebut terjadi, akan menimbulkan pembiayaan bermasalah yang jika tidak segera ditindak lanjuti menyebabkan kerugian terhadap lembaga keuangan yang berimbas pada kesehatan BMT.

Salah satu yang menjadi perhitungan BMT dalam memberikan pembiayaan adalah kepribadian (personality) anggota yang tercakup dalam metode analisis pembiayaan 7P yaitu dengan menilai anggota dari segi kepribadiannya atau tingkah lakunya sehari-hari maupun masa lalunya. Kepribadian ini mencakup sikap, emosi, tingkah laku, dan tindakan anggota dalam menghadapi suatu masalah.³ Kepribadian seseorang menjadi faktor yang harus dinilai oleh BMT karena calon anggota yang dinilai memiliki kepribadian baik akan mendapatkan prioritas untuk mendapatkan pembiayaan, selain itu faktor pendapatan masyarakat dapat digunakan sebagai tolak ukur dalam menentukan kebijakan seputar produk pembiayaan dalam suatu lembaga keuangan syariah. Selain itu, kepuasan nasabah ditentukan juga oleh kualitas pelayanan yang di berikan karyawan lembaga kepada nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas

³ Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*(Jakarta : PT. Rajawali Pers, 2013) hal.96

utama bagi lembaga keuangan. Sebuah kualitas pelayanan lembaga keuangan dikatakan mempunyai nilai yang tinggi di mata nasabah apabila mampu memberikan kualitas dan manfaat bagi nasabah. Sehingga dapat diketahui kualitas pelayanan dapat mempengaruhi minat pembiayaan.

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, antara lain pengalaman masalah, pendapat teman, informasi dan janji perusahaan. Untuk mengukur kualitas pelayanan perbankan syariah, Othman dan Owen menyodorkan dimensi CARTER yang dikembangkan dari dimensi SERVQUAL dengan penambahan dimensi compliance. Sedangkan dimensi yang lain sama dengan dimensi dalam SERVQUAL. CARTER terdiri dari 6 dimensi kualitas layanan, yaitu *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, Responsibility*.⁴

Tidak dipungkiri anggota tersebut mempunyai itikad baik untuk melunasi atau mengembalikan pembiayaan sehingga tidak akan menyulitkan BMT di kemudian hari. Selain itu, faktor lain yang juga berpengaruh adalah religiusitas dan pendapatan anggota religi merupakan

⁴ Nursya Bani Purnama, *Manajemen Kualitas Prespektif Global*, (Yogyakarta: EKONISIA, 2006) hal 22- 23

kepercayaan kita kepada Tuhan atau kepercayaan adanya kekuatan di atas manusia.

Sebagaimana Alvara dalam Indonesia Middle Class Muslim, Sisi religiusitas kelas menengah muslim menurut kami data dilihat dari profil kedekatan masyarakat kelas menengah terhadap ormas Islam. Ormas Islam tidak bisa dilepaskan dari bagian masyarakat Indonesia. Kedekatan dengan kelas menengah muslim dengan ormas Islam akan menentukan bagaimana pola pikir dan pola sikap/ perilaku kelas menengah muslim dalam memandang hubungan dirinya dengan Tuhan-nya dan juga dirinya dengan sesama manusia. Tiap ormas Islam mengusung pemahaman keIslaman yang berbeda karena disebabkan oleh perbedaan pemahaman terhadap tafsir-tafsir Al Qur'an sehingga akan berdampak pada pola pikir dan pola perilaku pada kelompok ormas tersebut.

Hasil survey Alvara Research Center menemukan bahwa lebih dari separuh kelas menengah muslim (59.7%) dekat dengan ormas Nahdlatul Ulama (NU), kemudian diikuti oleh ormas Muhammadiyah (11.0%) sedangkan yang merasa tidak dekat dengan ormas manapun sebesar 26%. Kedekatan kelas menengah muslim dengan ormas NU bisa disebabkan memang karena pengaruh keluarga dekat atau orang tua yang sudah dekat dengan NU, maupun karena tertarik dan nyaman dengan ajaran-ajaran moderasi keIslaman yang di usung oleh NU. Masyarakat NU selama ini lebih identik dengan masyarakat tradisional, yaitu masyarakat yang cenderung tinggal di desa dan juga masyarakat dengan pendidikan rendah.

Melihat temuan hasil riset ini tentunya ini menjadi hal yang menarik, bahwa masyarakat modern (masyarakat kelas menengah) juga dekat dengan NU. Wajah religiusitas seorang muslim salah satunya bisa dilihat dari cara mereka melakukan ibadah wajib, misalnya sholat lima waktu. Sholat lima waktu adalah ibadah wajib bagi seorang muslim yang sudah memenuhiahqil baliq. Di kalangan masyarakat kelas menengah muslim sholat 5 waktu adalah kewajiban yang harus dilaksanakan dan merupakan salah satu indikator religiusitas. Hasil temuan riset menyatakan bahwa sebanyak 53,6% kelas menengah muslim mengaku sering dalam melaksanakan sholat lima waktu. Kemudian, 32,6% menyatakan sangat sering, 10,7% menyatakan agak sering, 2,6 % menyatakan jarang dan 0,5% menyatakan sangat sering. Temuan di atas menunjukkan bahwa tidak semua kelas menengah muslim melaksanakan kewajibannya.⁵

BMT UGT Sidogiri memiliki produk simpanan dan pembiayaan, produk simpanannya yaitu: tabungan umum syariah, tabungan haji Al-Harohman, tabungan Umrah, Al-Hasanah, tabungan Idul Fitri, tabungan qurban, tabungan lembaga peduli siswa, tabungan mudharabah (MDA) berjangka, tabungan mudharabah berjangka plus. Sedangkan produk pembiayaanya yaitu: UGT GES (gadai emas syariah), UGT MUB (multiguna tanpa agunan), UGT KBB (kendaraan bermotor barakah), UGT PBE (pembelian barang elektronik), UGT PHK (Pembiayaan Kafalah Haji). Dengan pembiayaan yang mudah dipahami dan mudah dimengerti

⁵ Hasanuddin Ali dan Lilik Purwandi, *Indonesia Middle Class Muslim*, (Jakarta:PT Alvara Strategi Indonesia), hal.12

serta tidak menyulitkan, dan dengan margin yang diambil pihak lembaga tidak memberatkan nasabah sesuai dengan keputusan bersama dapat menarik minat nasabah untuk melakukan pembiayaan.

Berikut adalah perkembangan nasabah pembiayaan di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar.

Tabel 1.1
Perkembangan jumlah nasabah pembiayaan di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar.

Nama produk	Jumlah Nasabah		
	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017
1. UGT GES (Gadai Emas Syariah)	11 orang	15 orang	18 orang
2. UGT MUB (Moda Usaha Barokah)	247 orang	223 orang	258 orang
3. UGT MTA (Multiguna Tanpa Agunan)	17 orang	19 orang	24 orang
4. UGT KBB (Kendaraan Bermotor Barakah)	128 orang	169 orang	194 orang
5. UGT PBE (Pembelian Barang Elektronik)	19 orang	26 orang	29 orang
6. UGT PHK (Pembiayaan Kafalah Haji)	14 orang	21 orang	23 orang
Total Jumlah Nasabah	436 orang	473 orang	546 orang

Sumber: wawancara Bapak Amir (Manajer BMT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar)

Berdasarkan paparan penjelasan di atas, yang menjadi alasan peneliti mengambil objek penelitian BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar pertama adalah karena peneliti merasa bahwa keberadaan BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar ini diharapkan benar-benar mampu menjalankan visi misi serta tugas-tugasnya sebagai lembaga keuangan yang menyanggah gelar syariah dan mampu bersaing dengan lembaga-lembaga keuangan lainnya demi menjaga dan mempertahankan

kepercayaan masyarakat terhadapnya. Kedua dengan melihat tabel 1.1 maka dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah pembiayaan dari tahun 2015 hingga tahun 2017 di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar yang mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2015 jumlah nasabah 436 orang dan pada tahun 2017 meningkat menjadi 546 orang. Perkembangan jumlah nasabah pembiayaan juga dapat disebut dengan peningkatan jumlah nasabah yang menggunakan atau membeli produk pembiayaan, keputusan pembelian atau penggunaan suatu produk didahului dengan adanya minat.

Minat adalah suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang. Dalam batasan tersebut terkandung suatu pengertian bahwa di dalam minat ada pemusatan perhatian subjek, ada usaha (untuk mendekati: mengetahui / mengetahui / memiliki / menguasai / berhubungan) dari subjek yang dilakukan dengan perasaan senang, ada daya penarik dari objek.⁶

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa analisis minat anggota terhadap produk pembiayaan dengan pendekatan pelayanan dan religiusitas sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Lestari dalam penelitiannya yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh religiusitas, produk bank, kepercayaan, pengetahuan, dan layanan terhadap preferensi menabung pada perbankan syariah, dengan metode penelitian kualitatif

⁶ Abdul Rahman Saleh & Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar*, (Jakarta : Kencana, 2004), hal. 262

yang menyimpulkan bahwa ada pengaruh produk bank terhadap preferensi utama menabung Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang pada perbankan syariah karena adanya produk yang inovatif.⁷ Perbedaan penelitian ini dengan peneliti terletak pada variabelnya yaitu religiusitas, produk lembaga keuangan, dan pelayanan. Sedangkan peneliti mencantumkan variabel kepercayaan nasabah, pendapatan nasabah, kualitas pelayanan, nisbah bagi hasil tabungan dan minat nasabah menabung.

Oleh sebab itu, berdasarkan uraian latar belakang dan alasan-alasan yang di jelaskan oleh peneliti di atas, serta membahas terkait tentang pelayanan dan religiusitas yang mempengaruhi minat nasabah pada produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar, maka disini peneliti tertarik mengadakan penelitian di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar. Untuk itu peneliti tertarik memilih judul **“ANALISIS MINAT ANGGOTA TERHADAP PRODUK PEMBIAYAAN DENGAN PENDEKATAN PELAYANAN DAN RELIGIUSITAS DI BMT UGT SIDOGIRI CABANG LODOYO BLITAR”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar menjadikan anggota berminat mengajukan pembiayaan?
2. Bagaimana religiusitas BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar menjadikan anggota berminat mengajukan pembiayaan?

⁷ Alfi Mulikhah Lestari, *Pengaruh Religiusitas, Produk Bank, Kepercayaan, Pengetahuan, dan Layanan terhadap Preferensi Menabung pada Perbankan Syariah*, Jurnal Ilmiah (Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang, 2015) hal 17

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk deskripsi pelayanan BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar menjadikan anggota berminat mengajukan pembiayaan.
2. Untuk deskripsi religiusitas BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar menjadikan anggota berminat mengajukan pembiayaan.

D. Pembatasan Masalah

Dengan adanya suatu permasalahan yang dijelaskan dilatar belakang, maka untuk memberikan arah yang jelas dalam penelitian ini penulis membatasi pada masalah-masalah yang terkait dengan nasabah terhadap pembiayaan yang menggunakan pendekatan pelayanan dan religiusitas di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi BMT UGT Sidogiri
Membantu memberikan tambahan dan masukan bagi BMT UGT Sidogiri agar dapat terus berkembang lebih baik.
2. Bagi Akademisi
Memberi manfaat bagi akademisi secara teori dan aplikasi terhadap perkembangan ilmu di lapangan.
3. Bagi para peneliti
Sebagai sumber masukan yang positif serta menambah khasanah bacaan ilmiah untuk penelitian lebih lanjut.

F. Definisi Istilah

Agar tidak terjadi kesalahan dalam mengartikan istilah-istilah yang digunakan dalam judul penelitian ini, maka diperlukan adanya penegasan istilah dari segi konseptual maupun penegasan istilah dari segi operasional. Adapun penegasan istilah yang ada dalam judul penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penegasan konseptual

- a. Minat merupakan suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka, rasa takut atau kecenderungan - kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu.⁸
- b. Anggota adalah orang yang menjadi pelanggan (menabung, melakukan pembiayaan) di bank/lembaga keuangan.⁹
- c. 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.¹⁰
- d. Layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, di mana layanan merupakan perilaku produsen dalam rangka

⁸ Andi Mappiare, Psikologi Orang Dewasa Bagi Penyesuaian Dan Pendidikan, (Surabaya: Usana Offset Printing, 1994) hal 62

⁹ Em Zul Fajri, dkk., Kamus *Lengkap Bahasa Indonesia*, (Difa Publisher), hal. 635

¹⁰ Muhammad, *Manajemen pembiayaan* (Yogyakarta: Akademi dan percetakan perusahaan YKPN, 2005) hal 17

memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.¹¹

- e. Religiusitas merupakan kepercayaan kita terhadap Tuhan Yang Maha Esa dengan menjalankan ajaran agama secara menyeluruh. Religiusitas seseorang diwujudkan dalam berbagai sisi kehidupannya, baik dari segi ibadah, maupun seseorang itu melakukan aktivitas lain.¹²
- f. BMT merupakan kependekan dari *Baitul Maal Wa Tamwil*. Secara harfiah/lughowi baitul maal berarti rumah dana dan baitul tamwil berarti rumah usaha. Baitul maal berfungsi untuk mengumpulkan sekaligus mentasyarufkan dana sosial. Sedangkan baitut tamwil merupakan lembaga bisnis yang bermotif laba. Dari pengertian tersebut BMT merupakan organisasi bisnis yang juga berperan sosial.¹³

2. Penegasan Operasional

Secara operasional ditegaskan bahwa penelitian ini meneliti tentang minat nasabah terhadap pembiayaan dengan menggunakan pendekatan pelayanan dan religiusitas di BMT UGT Sidogiri Blitar. Dalam hal ini penelitian dilakukan dengan cara mewawancarai kepala maupun

¹¹ Philip Kotler, *Manaje men Pemasaran: Analisis Perencanaan dan Implementasi Kontrol, (Jaka rta: Sale mba Empat, 2002)*..., hal 83

¹² Djameludin Ancok, Fuat Nasshori Suroso, *Psikologi Islami* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008).hal 77

¹³ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil* (Yogyakarta: UII Press,2004),hal.126

nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar, apakah sudah menerapkan pelayanan dan religiusitas di BMT UGT Sidogiri.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam mengarahkan penulisan skripsi ini untuk lebih sistematis dan sesuai dengan pokok permasalahan, sehingga memudahkan pembaca untuk memahami kandungan dari karya ilmiah ini, penulis membagi dalam lima bab yang masing - masing bab terdiri dari sub bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini memuat latar belakang untuk memberi penjelasan dari pembahasan yang diteliti. Berfungsi untuk mengarahkan penulis agar tidak melebar dan untuk memperjelaskan penulis memaparkan tujuan dan kegunaan penulisan, dilanjutkan dengan penegasan judul yang sengaja ditampilkan untuk menghindari kerancuan pemahaman dari perbedaan cara pandang terhadap istilah - istilah dalam judul skripsi. Sistematika penulisan ditampilkan guna memudahkan pembaca melihat sudut pandang penulis dan memudahkan membaca isi tulisan ini.

BAB II : Kajian Pustaka

Menerangkan mengenai teori teori : yang membahas tentang analisis minat anggota terhadap produk pembiayaan dengan pendekatan pelayanan dan religiusitas

di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar dan kerangka berfikir serta hipotesis yang dikemukakan penulis.

BAB III : Metode Penelitian

Menjelaskan pengamatan tentang hasil wawancara dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis yang digunakan untuk memperoleh hasil penelitian.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada Bab ini menjabarkan mengenai hasil penelitian yang diperoleh dengan cara – cara yang dijabarkan dalam metode penelitian.

BAB V : Pembahasan

Pada bab ini menjelaskan pembahasan mengenai keterkaitan antara teori dan data hasil penelitian yang telah di dapat. Sehingga kejelasan akan terlihat dalam pembahasan.

BAB VI : Penutup

Dalam penutup meliputi kesimpulan, dan saran yang dihasilkan dari keseluruhan pembahasan yang telah disampaikan. Kemudian dilengkapi dengan daftar pustaka.