

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia telah mengalami perkembangan pesat. Pemerintah mengeluarkan UU No.7 Tahun 1992 tentang perbankan syariah, yang menjadi tonggak awal beroperasinya bank syariah di Indonesia (ahmad sumiyanto,2008:120). Masyarakat mulai mengenal dengan apa yang disebut bank syariah, yang diawali dengan berdirinya bank muamalat Indonesia (BMI). BMI ini merupakan pelopor berdirinya perbankan yang berlandaskan sistem syariah di Indonesia. Kini bank syariah yang tadinya diragukan akan sistem operasionalnya telah menunjukkan kemajuan, sehingga perbankan syariah saat ini lebih menjadi salah satu alternative sumber pembiayaan bagi nasabah yang akan mengajukan pembiayaan (ghozali,2006:60).

Perkembangan dari perbankan syariah juga menyentuh pada sektor perkoperasian yang memunculkan *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT).BMT merupakan sebuah lembaga nonbank yang berbentuk koperasi berbasis syariah (adiwarman, 2008: 79). BMT ini berusaha memberikan bantuan dana kepada para 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. Karena BMT ini mampu berkontribusi sebagai salah satu 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.

Data dari pusat Inkubasi Bisnis usaha kecil tahun 2013 menunjukkan bahwa pertumbuhan BMT terus mengalami kenaikan. Adapun untuk BMT yang berada di Jawa Timur adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data BMT di Jawa Timur**

Data BMT Di Jawa Timur		
No	jumlah Asset	jumlah BMT
1	>Rp 1.000.000.000	6
2	Rp 900.000.000-Rp 1.000.000.000	15
3	Rp 250.000.000-Rp 500.000.000	32
4	Rp 90.000.000 – Rp 250.000.000	20
5	< Rp 90.000.000	13
total		86

Sumber: PINBUK

Alhamdulillah kini koperasi BMT Sidogiri sudah menginjak tahun ke 16 dengan kemajuan yang sangat pesat. menurut data per oktober 2013 aset BMT

Sidogiri telah menembus angka 950 Miliar, dan inilah yang menjadikan BMT Sidogiri menjadi salah satu BMT paling besar di Jawa Timur. Selama ini BMT Sidogiri menasar bisnis komunitas, tidak hanya kalangan pesantren tetapi juga komunitas bisnis mikro seperti pedagang-pedagang dipasar tradisional, peternak dan petani. BMT Sidogiri berencana mengembangkan asuransi mikro syariah bagi segmen-segmen tersebut. ([www.republika.co.id/20/12/2013](http://www.republika.co.id/20/12/2013))

Perkembangan BMT di Indonesia sendiri sampai saat ini telah mencapai jaringan yang tersebar diseluruh Indonesia dan tampil sebagai pendorong intermediasi usaha riil-mikro. Hal ini dibuktikan dengan jumlah BMT atau koperasi jasa keuangan syariah yang telah dikembangkan sampai ke pelosok Indonesia (Sutrisno Hadi, 1995:98). Koperasi syariah atau BMT saat ini telah berjumlah 3.200 BMT dengan nilai aset mencapai Rp. 3.2 triliun. Selain itu dengan kehadiran BMT diharapkan mampu menjadi sarana dalam menyalurkan dana untuk usaha bisnis kecil dengan mudah dan bersih, karena didasarkan pada kemudahan dan bebas riba/ bunga (Maharani Vinci, 2009:89)

BMT merupakan salah satu model lembaga keuangan syariah paling sederhana yang saat ini banyak muncul, kehadiran BMT di Indonesia muncul disaat umat Islam mengharapkan adanya lembaga keuangan yang berbasis syariah dan bebas dari unsur riba yang dinyatakan haram. ([www.fazabeikhanza.blogspot.com](http://www.fazabeikhanza.blogspot.com) 21/12/2013) Eksistensi lembaga keuangan syariah sejenis BMT, jelas memiliki arti penting bagi pembangunan ekonomi

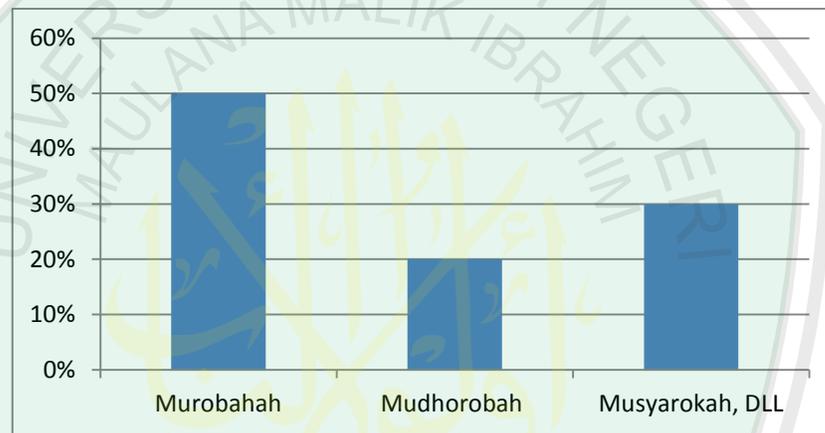
berwawasan syariah terutama dalam memberikan solusi bagi pemberdayaan usaha kecil dan menengah serta menjadi inti kekuatan ekonomi yang berbasis kerakyatan dan sekaligus menjadi penyangga utama sistem perekonomian nasional. Dilihat secara konsepsi, BMT merupakan suatu lembaga yang eksistensinya sangat dibutuhkan masyarakat terutama kalangan mikro. (adiwarman karim, 2008:167)

BMT sidogiri adalah salah satu lembaga keuangan mikro syariah yang menyelenggarakan pembiayaan untuk usaha masyarakat dengan akad *murobahah*. Kebutuhan akan modal membuat pembiayaan ini cukup diminati. Sudah 16 tahun berdirinya BMT ini jelas sudah banyak nasabah yang tercatat di BMT sidogiri. Pada BMT sidogiri sendiri terdapat 8 produk yang di tawarkan, diantaranya *murobahah* (jual beli), *musyarokah* (kerja sama), *mudhorobah* (bagi hasil), *ba'i bistamanil Ajil* (jual beli), *qord al hasan* (hutang), *rohn* (gadai syariah islam), *ijaroh* (sewa), *hawalah* (anjak piutang). (imam ghozali, 2006:67). Tingkat margin yang digunakan membuat ketertarikan tersendiri, karena jika dilihat lebih lanjut margin yang ditetapkan lebih rendah dibandingkan dengan bunga dikoperasi konvensional.

Setiap nasabah tentunya mempunyai alasan tersendiri dalam memutuskan pengajuan pembiayaan *murobahah* ini. Kebanyakan nasabah BMT sidogiri lebih memilih pembiayaan *murobahah* dibandingkan pembiayaan lainnya. Berdasarkan data yang dilihat bahwa 50 persen nasabah memilih

*murobahah* dan 20 persen memilih *mudhorobah*, dan 30 persen nasabah memilih *musyarokah*, *ba'i bistamanil Ajil*, *qord al hasan*, *rohn*, *ijaroh*, dan *hawalah*. Hal ini membuat proporsi pembiayaan di BMT ini tidak seimbang ([www.bmtugtsidogiri.co.id4/12/2013](http://www.bmtugtsidogiri.co.id4/12/2013))

**Gambar 1.1**  
**Porsi pembiayaan di BMT Sidogiri**



**Sumber: BMT Sidogiri (data diolah)**

Pembiayaan *Murabahah* merupakan salah satu produk penyaluran dana yang cukup digemari di BMT sidogiri ini. Karakteristik pembiayaan *murabahah* yang *profitable*, mudah dalam penerapan dan dengan risiko yang ringan untuk diperhitungkan. Sistem bagi hasil yang dilaksanakan menjadi salah satu hal yang menarik di BMT. (sugiyiono,2007:98)

Selain itu BMT juga menyadari bahwa persaingan bisnis saat ini sangat ketat, kualitas pelayan 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 (Kotler, 2006:87). Jumlah pelanggan sangat besar pengaruhnya terhadap perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, karena dalam perusahaan jasa pelanggan merupakan sumber pemasukan. Semakin banyak pelanggan maka akan semakin besar pemasukan yang didapat. Pelayanan jasa yang baik dalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi nasabahnya (Adiwarman karim,2008:78)

Hubungan persepsi nasabah sendiri dengan keputusan pengambilan pembiayaan itu dikarenakan ada 3 proses persepsi diantaranya yaitu perhatian selektif, distorsi selektif dan retensi selektif (Kotler, 2006: 174-175). Sedangkan hubungan margin dengan keputusan pengambilan pembiayaan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang diantaranya jenis barang, adanya pembandingan, reputasi mitra pada pembiayaan sebelumnya dan adanya alat ukur (Ahmad sumiyanto, 2008: 161). Dan pada hubungan kualitas pelayanan dengan keputusan pengambilan pembiayaan, semakin baik tingkat kualitas pelayanan suatu perusahaan jasa, tidak menutup kemungkinan semakin tinggi pula calon nasabah yang memutuskan untuk mengambil suatu pembiayaan (J.P.G.Sianipar, 2008:8).

Penelitian sebelumnya di BMT MMU Sidogiri antara lain analisis sistem pengendalian intern atas pembiayaan mudhorobah pada BMT MMU Sidogiri pasuruan (deni Erwin:2006), analisis perbandingan antara koperasi simpan pinjam dengan koperasi jasa keuangan syariah baitul maal wa tamwil (BMT)

Sidogiri. (Kaffi Manatul ma'wa: 2009), peran pembiayaan bai bitsamanil ajiil terhadap pemberdayaan usaha mikro di BMT sidogiri (Bayu.P :2009). Belum ada yang melihat keputusan pembiayaan murobahah pada BMT MMU Sidogiri dilihat dari Margin, Kualitas pelayanan, dan persepsi Nasabah. Maka penulis bermaksud untuk mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh persepsi nasabah, margin dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan Murobahah di BMT MMU Sidogiri”**

### **1.2.Rumusan Masalah**

Bedasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah persepsi nasabah (X1), margin (X2) dan kualitas pelayanan (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan *murobahah* (Y) pada BMT Sidogiri?
2. Apakah persepsi nasabah (X1), margin (X2) dan kualitas pelayanan (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan *murobahah* (Y) BMT Sidogiri?
3. Variabel manakah diantara persepsi nasabah (X1), Margin (X2), dan kualitas pelayanan (X3) yang pengaruhnya paling dominan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan *murobahah* (Y) di BMT Sidogiri?

### 1.3. Tujuan dan manfaat penelitian

#### 1.3.1. Tujuan penelitian

Sesuai dengan masalah yang diidentifikasi di atas, maka penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi nasabah (X1), margin (X2) dan kualitas pelayanan (X3) secara simultan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan *murobahah* (Y).
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi nasabah (X1), margin (X2) dan kualitas pelayanan (X3) secara parsial terhadap keputusan pengambilan pembiayaan *murobahah* (Y).
3. Untuk mengetahui variabel yang pengaruhnya paling dominan diantara persepsi nasabah (X1), Margin (X2) dan kualitas pelayanan (X3) terhadap keputusan pengambilan pembiayaan *murobahah* (Y) di BMT Sidogiri

#### 1.3.2. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberi kontribusi manfaat antara lain:

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan dibidang koperasi jasa keuangan syariah khususnya berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan, persepsi nasabah dan Margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan Murobahah di

BMT Sidogiri serta menambah pengetahuan khususnya di Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

## 2. Secara praktis

### a. Bagi BMT

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan BMT untuk meningkatkan mutu dan pelayanan, sehingga nasabah memperoleh kepuasan terhadap layanan yang diberikan serta sebagai pertimbangan untuk menetapkan kebijakan selanjutnya.

### b. Bagi penulis

Disamping menambah pengalaman dan menjadi pembanding antara ilmu yang diperoleh di bangku kuliah Penelitian ini diharapkan mampu menjadi media penerapan ilmu yang didapatkan penulis di bangku kuliah ke dalam kehidupan praktis

## 1.4. Batasan masalah

Dalam penelitian ini perlu dibatasi ruang lingkup penelitian agar tidak terjadi penyimpangan sasaran. Maka penelitian ini dibatasi pada pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan, persepsi nasabah dan margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan mikro di BMT Sidogiri.