

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia bank syariah yang pertama didirikan pada tahun 1992 adalah bank muamalat. Walaupun perkembangannya agak terlambat bila dibandingkan dengan negara-negara muslim lainnya, perbankan syariah di Indonesia akan terus berkembang.¹ Indonesia merupakan penduduk terbesar didunia hampir 90% yang tersebar diantara sabang sampai merauke, pada perekonomian suatu negara, peranan bank begitu penting bagi kegiatan ekonomi, dapat dikatakan bahwa bank sebagai darahnya perekonomian suatu negara. Oleh karena itu kemajuan suatu bank di suatu negara dapat dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut.

Undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan menyatakan bahwa bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.² Pedoman Standard Akuntansi no 31 menyatakan bahwa bank merupakan suatu lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus unit*) dan pihak-pihak yang memerlukan dana (*deficit unit*), serta lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran.³

Koperasi sebagai bentuk badan usaha yang bergerak dibidang perekonomian mempunyai tatanan manajemen yang agak berbeda dengan usaha lainnya. Perbedaan tersebut bersumber dari hakikat manajemen koperasi yang dasar falsafahnya adalah dari, oleh dan untuk anggota, berdasarkan undang-undang RI Nomor 25 Tahun 1992, BMT berhak menggunakan badan hukum koperasi. Di dalam manajemen koperasi di Indonesia, kekuasaan tertinggi berada di tangan rapat anggota, Untuk dapat bekerja secara baik pengelolaan

¹ Adiwarmar Azwar Karim, *Bank Islam*, (Jakarta: IIIT Indonesia, 2003), 29.

² Harrie Luthfie dan Donni Juni Prisiasta, *Manajemen Bisnis Perbankan Kontemporer*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2019), 7.

³ Harrie Luthfie dan Donni Juni Prisiasta, *Manajemen Bisnis Perbankan Kontemporer*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2019), 8.

koperasi tidak mungkin ditangani oleh seluruh anggotanya. Oleh sebab itu dipilih pengurus yang diharapkan mampu untuk menjalankan usaha koperasi dan agar usaha berhasil, pengawasan diserahkan kepada badan pemeriksa.

Koperasi syariah mulai dibicarakan ketika banyak orang yang menyikapi pesatnya pertumbuhan Baitul Maal Wattamwil (BMT) di Indonesia. Setelah munculnya BMT sangat bermanfaat bagi semua orang, tapi yang paling membantu pada usaha UKM (usaha kecil menengah), mereka mendapatkan modal dari BMT kemudian mengelola dana dari BMT sebaik mungkin untuk keberlangsungan usahanya. Jika melihat dari banyaknya akad-akad muamalat, tidak menutup kemungkinan koperasi syariah dapat berbentuk Koperasi Serba Usaha (KSU).⁴

Menyikapi tentang pemilihan produk yang terdapat didalam BMT dapat ditinjau dari minat nasabah. Minat nasabah merupakan kecenderungan yang menetap oleh subjek supaya merasa tertarik pada bidang atau hal dan merasa senang berkecimpung dalam hal tersebut.⁵ Perasaan senang akan menimbulkan pula minat yang diperkuat lagi oleh sikap positif. diantaranya hal-hal tersebut timbul terlebih dahulu, sulit untuk ditentukan secara pasti. Minat sebagai aspek kejiwaan mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu.⁶

Diantara faktor-faktor tentang minat nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan mudharabah salah satunya adalah pelayanan. Pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat tersebut diadakan dan penyampaianannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.⁷ Dalam hal ini seorang karyawan yang bekerja di BMT diharapkan bersedia membantu nasabah dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah mulai dari sikap, tingkah laku yang mempengaruhi minat nasabah.

⁴ Ninik Widiyanti, *manajemen koperasi*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), 35.

⁵ Winkel WS, *Psikologi dan Evaluasi Belajar*, (Jakarta: Gramedia, 2009), h. 30.

⁶ Abdul Rahman Shaleh, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam* (Jakarta: Prenada Media Grup (Kencana), 2004), 267.

⁷ Danang Sunyoto, *Teori, Kuesioner & Analisis Data untuk pemasaran perilaku konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 45.

Faktor lain yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan produk pembiayaan mudharabah adalah bagi hasil. Bagi hasil ialah kegiatan usaha yang menghasilkan keuntungan dibagi berdua, dan apabila kegiatan usaha menderita kerugian, kerugian ditanggung bersama. Sistem bagi hasil menjamin adanya keadilan dan tidak ada pihak yang tereksplorasi (didzalimi).⁸ Dalam hal ini harus terdapat kejelasan tentang sistem bagi hasil yang ditawarkan oleh pihak BMT. Besar nisbah yang dibagi, dalam BMT Bina Umat Sejahtera sudah terdapat kesepakatan pembagian hasil.

Faktor lain yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan produk pembiayaan mudharabah adalah promosi. Promosi ialah kegiatan komunikasi yang dibangun oleh pihak produsen kepada konsumen, sebab dengan membangun komunikasi yang jelas dan baik, akan memberikan pengaruh positif antara kedua belah pihak dalam rangka membangun saling percaya, tanpa ada rasa curiga satu sama lain.⁹ Dalam hal ini promosi sangat penting dalam minat nasabah. Karena dengan promosi nasabah dapat mengetahui kejelasan tentang produk yang terdapat di dalam BMT.

Selain itu, produk pembiayaan yang ditawarkan oleh KSPPS BMT Bina Umat Sejahtera (BUS) Banyak pilihan, ada pembiayaan murabahah, mudharabah, ijarah dan Qardul Hasan. yang dikelola dengan prinsip syariah, yang nisbah bagi hasilnya sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Pelayanan, bagi hasil dan promosi yang ditawarkan sangat menarik. Bai Bitsamanajil dengan sistem jaminan barang, dimana KSPPS BMT Bina Umat Sejahtera (BUS) mendapatkan keuntungan yang telah disepakati.

Banyak yang menganggap bahwa koperasi merupakan lembaga usaha yang cocok untuk rakyat kecil. Koperasi yang memiliki nilai-nilai yang mulia seperti kejujuran, keterbukaan, menolong diri sendiri, tanggung jawab sendiri, demokrasi, persamaan, keadilan, solidaritas, tanggung jawab sosial dan kepedulian terhadap orang lain. Koperasi simpan pinjam berbeda dengan koperasi yang bergerak dalam bidang usaha perdagangan jasa lainnya. Koperasi simpan pinjam bahkan banyak menetapkan

⁸ Slamet Wiyono, *Akuntansi Perbankan Syariah*, (Jakarta: CV Pranada Setia, 2016), 59.

⁹ Danang Sunyoto, *Teori, Kuesioner & Analisis Data untuk pemasaran perilaku konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 45.

bunga lebih tinggi dari bank-bank konvensional. koperasi seperti ini harus ditolak karena mengandung riba.¹⁰

Supaya dapat menarik perhatian nasabah, BMT Bina Umat Sejahtera (BUS) Cabang Nambuhan-Purwodadi menawarkan kualitas bagi hasil yang ada. Bagi hasil yang ditawarkan BMT Bina Umat Sejahtera (BUS) Ada 2 macam tergantung pengambilan pembiayaan, jika yang melakukan pembiayaan seorang petani, dan meminta pengembalian pinjaman saat musim panen akan dikenai bagi hasil musiman sekitar 3% dalam waktu jatuh tempo 6 bulan, dimana petani tersebut setiap bulannya hanya menyetorkan bagi hasil saja, dan pelunasan saat jatuh tempo yang telah disepakati, sedangkan untuk Usaha Kecil Menengah (UKM) dan meminta pembiayaan bulanan maka akan dikenai bagi hasil 1,8-2%, tergantung nasabah mengambil berapa lama waktu pembiayaan, ada waktu pembiayaan 1-3 tahun. Tetapi produk pembiayaan yang ada di BMT Bina Umat Sejahtera Cabang-Nambuhan yang banyak digunakan adalah Mudharabah dan Murabahah, dan yang banyak diminati oleh semua kalangan adalah pembiayaan mudharabah.

Dibawah ini adalah tabel nasabah, dan besar pembiayaan yang dilakukan dari tahun 2015-2019 (sekarang).

Tabel 1.1
Data nasabah pembiayaan mudharabah di KSPPS BMT Bina Umat Sejahtera (BUS) Cabang Nambuhan-Purwodadi pada tahun 2015-2019.

| Tahun | Jumlah Nasabah | Besar Pembiayaan |
|------------------------|-----------------------|-------------------------|
| 2015 | 239 | 2.325.406.789 |
| 2016 | 296 | 2.403.968.193 |
| 2017 | 316 | 2.310.262.120 |
| 2018 | 324 | 2.374.765.546 |
| 2019 (sekarang) | 339 | 2.687.926.835 |

Dari data diatas sudah terlihat bahwa dari tahun ke tahun jumlah nasabah pada pembiayaan mudharabah semakin meningkat dan jumlah pembiayaan yang didapatkan pihak BMT naik-turun. Akan tetapi, jumlah pembiayaan yang diterima nasabah belum

¹⁰ Ninik Widiyanti, manajemen koperasi, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), 94.

seluruhnya dikembalikan ke pihak BMT, dikarenakan angsurannya belum jatuh tempo dan terkadang mengalami kredit macet.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan H. Ade Sarwita, yang berjudul “ pengaruh kualitas pelayanan, dan promosi terhadap keputusan nasabah untuk menabung”. Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, dan promosi menunjukkan nilai yang signifikan terhadap keputusan nasabah muslim dan non muslim untuk menjadi nasabah di Perumda BPR Majalengka. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, dan promosi memiliki pengaruh yang signifikan secara individual maupun parsial terhadap keputusan nasabah.

Dapat dipahami bahwa terdapat *gap* diantaranya dimana minat nasabah dalam meminjam uang pada produk pembiayaan mudharabah di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera (BUS) Cabang Nambuhan-Purwodadi meningkat, dan yang terpenting adalah minat nasabah dalam mengambil produk pembiayaan mudharabah untuk secara terus menerus berlangganan dengan BMT Bina Umat Sejahtera (BUS) dalam jangka waktu yang lama. Dengan adanya pelayanan, bagi hasil, dan promosi, maka akan mempengaruhi minat nasabah dalam memilih produk pembiayaan mudharabah.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti dan mengambil judul : **“pengaruh pelayanan, bagi hasil, dan promosi terhadap minat nasabah menggunakan produk pembiayaan mudharabah di KSPPS BMT Bina Umat Sejahtera (BUS) Cabang Nambuhan-Purwodadi”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, Permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan produk pembiayaan mudharabah?
2. Apakah bagi hasil berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan produk pembiayaan mudharabah?
3. Apakah promosi berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan produk pembiayaan mudharabah?
4. Bagaimana pengaruh pelayanan, bagi hasil, dan promosi terhadap minat nasabah menggunakan produk pembiayaan mudharabah?

C. Tujuan Penelitian

Bedasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui:

1. Untuk menguji secara empiris pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah menggunakan produk pembiayaan mudharabah.
2. Untuk menguji secara empiris pengaruh bagi hasil terhadap minat nasabah menggunakan produk pembiayaan mudharabah.
3. Untuk menguji secara empiris pengaruh promosi terhadap minat nasabah menggunakan produk pembiayaan mudharabah.
4. Untuk menguji secara empiris pengaruh pelayanan, bagi hasil, promosi terhadap minat nasabah menggunakan produk pembiayaan mudharabah.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dalam menganalisis pengaruh pelayanan, bagi hasil, dan promosi terhadap minat nasabah menggunakan produk pembiayaan mudharabah, dari penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat baik teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam memilih produk pembiayaan mudharabah. Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan pengetahuan bagi mahasiswa dan para pembaca tentang pengembangan wawasan keilmuan dan dapat manfaat bagi ilmu ekonomi islam.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, sebagai penambah pengetahuan penulis dalam pemahaman mengenai akad mudharabah, serta media untuk belajar dalam memecahkan masalah.
- b. Bagi pihak luar, penelitian ini dapat digunakan bahan masukan bagi nasabah dalam proses pengambilan keputusan dalam memilih produk pembiayaan mudharabah.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi atau penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran serta garis-garis besar dari masing-masing bagian. Sehingga nantinya akan diperoleh penelitian yang sistematis dan ilmiah. Berikut adalah sistematika penulisan skripsi atau penelitian yang akan penulis susun:

1. Bagian awal

Bagian awal ini, terdiri dari: halaman judul, halaman nota pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, halaman abstraksi, halaman daftar isi, daftar tabel dan daftar gambar.

2. Bagian isi

Pada bagian isi, memuat garis besar yang terdiri dari lima bab, antara bab 1 dengan bab lainnya saling berhubungan karena merupakan satu kesatuan yang utuh. Adapun kelima bab itu sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan
 Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : kajian Pustaka
 Bab ini berisi tentang pengertian pelayanan, bagi hasil, promosi, minat nasabah, pembiayaan mudharabah, dan Pengertian BMT, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, serta hipotesis penelitian.

Bab III : Metode Penelitian
 Bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian, populasi dan sampel, desain dan definisi operasional variabel, uji validitas dan reliabilitas instrumen, teknik pengumpulan data, teknik analisis data

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan
 Bab ini berisi tentang gambaran umum obyek penelitian, gambaran umum responden, analisis data serta pembahasan.

Bab V : Penutup
 Bab ini berisi tentang kesimpulan mengenai masalah penelitian dan saran-saran yang diberikan berdasarkan hasil analisis pada bab-bab.

3. Bagian Akhir

Pada bagian ini meliputi daftar pustaka, daftar riwayat hidup pendidikan dan lampiran-lampiran.