

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Secara umum setiap manusia selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Dalam mewujudkan kebutuhannya, seseorang pasti membutuhkan orang lain untuk saling berbagi dan saling mencurahkan apa yang sedang ia butuhkan dan inginkan. Dari hubungan tersebut, maka terjalinlah interaksi yang akan membentuk suatu relasi yang akan mempunyai peran dalam masyarakat untuk terpenuhinya kebutuhan tersebut. Hal itu merupakan suatu cara untuk meningkatkan taraf hidup masing-masing, sehingga dalam jangka panjang diharapkan dapat terjadi kesejahteraan didalam masyarakat tersebut.

Kebutuhan manusia yang sangat tidak terbatas merupakan suatu beban yang akan dialami setiap manusia. Banyak hal yang seseorang lakukan dalam mencapai suatu tujuan untuk mensejahterakan hidupnya, yaitu salah satunya di hal finansialnya yang kurang memadai, maka seseorang tersebut akan mencari lembaga yang dapat membantu dalam memenuhi kebutuhan hidupnya seperti halnya pada lembaga keuangan seperti bank, BMT, ataupun lembaga keuangan lainnya.

Baitul Maal wat Tamwil atau biasa disebut dengan BMT merupakan lembaga keuangan mikro syari'ah non bank yang beroperasi berdasarkan prinsip – prinsip syari'ah, yang fokus pada pengembangan bisnis usaha mikro dan kecil dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin. (Soemitra, Andri; 2010)

Seperti halnya bank syariah, kegiatan BMT adalah melakukan penghimpunan dana (prinsip wadhiah dan mudharabah) dan penyaluran dana (prinsip bagi hasil, jual beli dan ijarah) kepada masyarakat. Salah satu produk pembiayaan yang ditawarkan oleh BMT adalah pembiayaan dengan akad murabahah. Secara bahasa, murabahah bermakna tumbuh dan berkembang dalam perniagaan (Nawawi 2012). Akad murabahah adalah jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati antara pihak bank dan nasabah.

Pada akad murabahah penjual menyebutkan harga pembelian barang kepada pembeli kemudian ia mensyaratkan atas laba dalam jumlah tertentu. Penyaluran dana dengan prinsip jual beli yang paling dominan adalah pembiayaan dengan menggunakan akad murabahah.

Pengaturan yang digunakan BMT mengacu pada berbagai peraturan antara lain UU No.25 Tahun 1992 tentang Koperasi beserta Peraturan Pelaksanaannya (Amalia, Euis; 2009). Secara spesifik diatur dalam Peraturan Menteri Negara Koperasi dan pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 11 /Per/M.KUKM/XII/2017 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah oleh Koperasi. Peraturan Menteri ini merubah status KJKS kepada KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah).

Berdirinya BMT dikalangan masyarakat sekarang ini mampu mengurangi kebutuhan ekonomi yang kian meningkat pesat, terutama kehadiran BMT ini sangat membantu perekonomian masyarakat yang tingkat ekonominya cenderung menengah kebawah. Dengan berbagai pembiayaan yang bisa dipilih seperti halnya di Bank Syariah maupun Lembaga Keuangan Syariah lainnya seperti pembiayaan Murabahah. Dalam fatwa Nomor 04/DSN-MUI/IV/2000 Tanggal 1 April 2000 tentang Murabahah. (Kusmiyati, Asmi Nur Siwi; 2007)

Dalam aplikasi bank syariah atau lembaga keuangan syariah termasuk BMT merupakan penjual atas objek barang dan nasabah/mitra merupakan pembeli. Bank syariah/BMT menyediakan barang yang dibutuhkan oleh nasabah dengan membeli barang dari supplier, kemudian menjualnya kepada nasabah dengan harga yang lebih tinggi dibanding dengan harga beli yang dilakukan oleh pihak bank syariah/BMT. Pembayaran atas transaksi murabahah dapat dilakukan dengan cara membayar sekaligus pada saat jatuh tempo atau melakukan pembayaran angsuran selama jangka waktu yang disepakati. (Ismail 2011)

USPPS BMT Al-Ishlah Rajagaluh merupakan salah satu lembaga keuangan mikro syari'ah non bank (berbadan hukum koperasi) yang menyelenggarakan pembiayaan dengan akad murabahah. BMT yang berdiri sejak tahun 2008 ini, kini telah memiliki 500 anggota dengan jumlah pembiayaan

tertinggi terletak pada penggunaan akad murabahah. Bisa dilihat pada tabel di bawah ini jumlah dana seluruh pembiayaan yang disalurkan oleh USPPS BMT Al-Ishlah Rajagaluh selama tahun 2019.

Tabel 1. 1
Jumlah Dana Pembiayaan Yang Disalurkan USPPS BMT Al – Ishlah
Rajagaluh Tahun 2019 (dalam rupiah)

No.	Jenis Pembiayaan	Dana yang Disalurkan	Anggota Pembiayaan
1.	Murabahah	1.634.584.000	226
2.	Musyarakah	34.000.000	3
3.	Hawalah	602.500.000	10
4.	Multijasa	116.915.000	24
5.	Qord	23.402.100	10
Total Dana		2.411.401.100	353

Sumber: Data diolah dari Laporan Keuangan USPPS BMT Al – Ishlah Rajagaluh per 31 Desember 2019.

Dari Tabel 1.1 Pembiayaan yang paling banyak dilakukan oleh mitra adalah murabahah dan terus meningkat setiap tahun dan memiliki nilai terbesar daripada sumber pembiayaan lain, seperti musyarakah, hawalah, multijasa, qord, dan pembiayaan lainnya. Teori perilaku terencana menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh faktor utama individu itu sendiri, yaitu niat. Sejalan dengan teori atribusi, ada penyebab perilaku seseorang. Ini mempengaruhi kedua faktor internal dan eksternal. Pengetahuan produk diperlukan untuk meningkatkan tingkat pengetahuan konsumen sehingga akan meningkatkan minat konsumen dalam menggunakan suatu produk. (Puspitasari and Jayanto 2016).

Tabel 1. 2
Jumlah Perkembangan Pembiayaan Murabahah USPPS BMT Al-Ishlah
Rajagaluh Tahun 2017 – 2019 (dalam Rupiah)

No.	Tahun	Jumlah Anggota	Dana Pembiayaan	Pendapatan	Presentase Margin(%)
1.	2017	213	1.458.500.000	368.325.663	24,8 %
2.	2018	195	1.687.808.000	418.009.449	24,7 %
3.	2019	226	1.634.584.000	446.808.915	27,3 %

Sumber : Data diolah dari laporan keuangan USPPS BMT Al – Ishlah Rajagaluh periode 1 Januari 2017 – 31 Desember 2019.

Pada tabel di atas terlihat bahwa pembiayaan murabahah mengalami peningkatan dan penurunan. Ketentuan bahwa anggota yang mengajukan pembiayaan *murabahah* harus menjadi anggota USPPS BMT Al-Ishlah terlebih dahulu baru diberlakukan pada tahun 2017. Perkembangan anggota pada tahun 2018 mengalami penurunan dari tahun 2017, dan dari persentase keuntungan (margin) tahun 2017 mengalami penurunan dari tahun 2018 (walaupun jika dilihat dari segi dana yang disalurkan dan pendapatan mengalami peningkatan). Selanjutnya pada tahun 2019 perkembangan anggota mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2018, dan dari presentase keuntungan (margin) tahun 2018 mengalami peningkatan dari tahun 2019 (walaupun jika dilihat dari segi dana yang disalurkan penurunan dan pendapatan mengalami peningkatan). Padahal mungkin saja di tahun 2019 apabila persentase dana yang disalurkan sama dengan tahun 2018 maka jumlah dana pembiayaan bisa mencapai target yang diinginkan. Hal demikian tersebut terjadi tentunya para anggota memiliki alasan tersendiri dalam memutuskan pengajuan pembiayaan murabahah yang salah satunya dipengaruhi oleh tingkat margin yang ditetapkan.

Selain tingkat margin yang menjadi alasan sebagai faktor lain yang peneliti akan teliti di sini, yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh USPPS BMT Al-Ishlah Rajagaluh sangat penting dan utama untuk dilakukan secara

maksimal agar anggota merasa puas dan loyal menjadi anggota pada USPPS BMT Al-Ishlah Rajagaluh dan memungkinkan untuk mengajukan ulang pembiayaan murabahah di kemudian hari serta memungkinkan untuk membagi informasi kepada orang lain mengenai kualitas pelayanan yang baik tersebut sehingga akan meningkatkan jumlah anggota USPPS BMT Al-Ishlah Rajagaluh pada tahun berikutnya. Kualitas pelayanan juga sangat penting mengingat tidak hanya USPPS BMT Al – Ishlah Rajagaluh saja lembaga keuangan yang ada di sekitar masyarakat, seperti adanya BMT Al-Falah, Bank BRI Konvensional dan Bank Mandiri Konvensional, yang menjadi bahan pertimbangan masyarakat sebagai calon anggota dan anggota untuk memutuskan lembaga keuangan mana yang tepat untuk mereka mengajukan pembiayaan.

Masyarakat awam menilai bahwa bunga dan margin keuntungan adalah sama. Mereka juga membandingkan margin keuntungan yang ditetapkan oleh BMT lebih besar daripada bunga yang ditetapkan oleh lembaga keuangan konvensional, sehingga hal tersebut menyebabkan pangsa pasar yang diperoleh BMT masih sedikit dibandingkan lembaga keuangan konvensional. Semakin besar margin yang ditetapkan BMT maka pembiayaan yang dilakukan oleh nasabah semakin sedikit dan juga sebaliknya.

Dalam penentuan tingkat margin terkadang dalam lembaga keuangan seperti Lembaga Keuangan Syariah penetapannya masih ditentukan dari lembaga tersebut. Mereka menjelaskan bahwa beberapa nasabah terkadang belum paham tentang berapa margin yang sesuai pada saat ini. Dengan fenomena tersebut biasanya Lembaga Keuangan Syariah mulai mematok berapa margin yang akan diberikan kepada nasabah, serta tidak melupakan dari mana berasalnya tingkat margin yang telah ditentukan.

Ketika patokan margin telah ditentukan oleh pihak perusahaan, maka kebanyakan Lembaga Keuangan Syariah menawarkan dan mendiskusikan secara musyawarah kepada nasabah agar mendapat titik temu berapa margin yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Setelah mendapatkan titik temu maka nasabah berhak membuat keputusan akad tersebut dilanjutkan atau berhenti pada saat itu juga.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka kiranya penelitian ini diberi judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT MARGIN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN MURABAHAH DI USPPS BMT AL – ISHLAH RAJAGALUH ”** dengan mengambil studi kasus mitra pembiayaan murabahah pada USPPS BMT Al – Ishlah Rajagaluh.

B. Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

- a. Wilayah Kajian
Wilayah kajian yang peneliti ambil yaitu Akuntansi Perbankan Dan Lembaga Lainnya.
- b. Pendekatan Penelitian
Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif.
- c. Jenis Masalah
Jenis masalah dalam penelitian adalah mengenai pengaruh tingkat margin dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan pembiayaan murabahah.

2. Batasan Masalah

Setelah melihat latar belakang di atas, maka penulis hanya akan membahas Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Margin Terhadap Keputusan Menggunakan Pembiayaan Murabahah. Adapun yang menjadi studi kasus penelitian ini yaitu, USPPS BMT Al – Ishlah Rajagaluh. Pembatasan ini dilakukan agar penelitian terfokus dan mendapatkan hasil yang tepat.

3. Pertanyaan Penelitian

1. Apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan pembiayaan murabahah di USPPS BMT Al – Ishlah Rajagaluh?
2. Apakah pengaruh tingkat margin terhadap keputusan menggunakan pembiayaan murabahah di USPPS BMT Al – Ishlah Rajagaluh?
3. Apakah pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat margin terhadap keputusan menggunakan pembiayaan murabahah di USPPS BMT Al – Ishlah Rajagaluh?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pokok permasalahan diatas, maka ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan pembiayaan murabahah di USPPS BMT Al – Ishlah Rajagaluh.
2. Untuk mengetahui pengaruh tingkat margin terhadap keputusan menggunakan pembiayaan murabahah di USPPS BMT Al – Ishlah Rajagaluh.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat margin terhadap keputusan menggunakan pembiayaan murabahah di USPPS BMT Al – Ishlah Rajagaluh.

D. Manfaat Penelitian

Setelah penelitian selesai dilakukan, diharapkan akan memberikan manfaat diberbagai pihak, diantaranya adalah:

1. Bagi Penulis

Diharapkan penulis mendapatkan tambahan pengetahuan yang selama ini hanya didapat penulis secara teoritis. Dan penulis mengharapkan dapat menerapkan kualitas pelayanan dan tingkat margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah yang sesungguhnya pada bank syariah maupun lembaga keuangan syariah seperti BMT.

2. Bagi Pihak Akademisi

Penelitian ini dapat memberikan inspirasi dan memberikan wawasan bagi pihak akademisi khususnya dibidang perbankan syariah/BMT, karena penelitian-penelitian yang dilakukan memberikan gambaran tentang mekanisme serta praktek secara riil, dan penetapan harga jual serta penetapan margin pada keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di BMT terkait.

3. Bagi Pihak BMT

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk lebih memahami penerapan penetapan harga jual dan penetapan tingkat margin dalam keputusan pengambilan pembiayaan murabahah. Serta penelitian ini dapat digunakan sebagai pembanding bagi lembaga keuangan syariah dalam

mengatur dan mengimplementasikan program-program pembiayaan yang telah dijalankan.

4. Bagi Masyarakat

Dapat melihat dan memahami tentang penelitian ini sehingga mengetahui bagaimana keunggulan-keunggulan yang ditawarkan oleh BMT Al Ishlah Rajagaluh terutama pada produk pembiayaan murabahah yang membedakan dengan bank-bank syariah serta BMT yang lain yang berada di Indonesia saat ini, serta memiliki nilai tambah yang positif di mata anggota/nasabah dan masyarakat.

E. Sistematika Penulisan

Sebuah penelitian akan mudah dibaca dan dipahami jika skema yang ditempuh jelas mengarah sesuai tujuan.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan berbagai teori atau studi kepustakaan yang berkaitan dengan objek penelitian, yang meliputi teori atau gambaran umum mulai dari kualitas pelayanan, tingkat margin hingga pengambilan keputusan menggunakan pembiayaan murabahah.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metodologi penelitian yang digunakan oleh peneliti, mulai dari tempat dan waktu penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, sumber data, populasi dan sampel, teknik *sampling*, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan, yaitu berisi tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan, yaitu pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Margin Terhadap Keputusan Menggunakan Pembiayaan Murabahah di USPPS BMT Al-Ishlah Rajagaluh, dan dari hasil penelitian tersebut, akan dianalisis berdasarkan data yang tersedia.

BAB V : PENUTUP

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran tentang penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti.

