BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Aktivitas ekonomi dalam bingkai akidah seorang muslim harus diniatkan dalam rangka ibadah kepada Allah dengan penuh keikhlasan, kesabaran dan *isti'anah* (memohon pertolongan Allah). Sedangkan aktivitas ekonomi dalam bingkai syariah (menurut aturan Allah) maksudnya, dalam melakukan aktivitas ekonomi seseorang harus menyesuaikan diri dengan aturan Alquran dan hadits. Memang harus diakui, bahwa Alquran tidak menyajikan aturan yang rinci tentang norma-norma dalam melakukan aktivitas ekonomi dan keungan. Tetapi, hanya mengamanatkan nilai-nilai (prinsip-prinsip)-Nya saja. Sedangkan hadits Nabi saw pun hanya menjelaskan sebagian rincian operasionalisasinya, sementara interaksi ekonomi dengan segala bentuknya senantiasa berkembang mengikuti perkembangan zaman dan tingkat kemajuan kebudayaan manusia. Sehingga, semakin berkembang kebudayaan manusia semakin banyak jenis muamalah yang muncul. Meskipun demikian, tentu tidak berarti bahwa nilai-nilai atau norma Islam luput dari persoalan ekonomi yang berkembang di zaman kontemporer, sekarang, dan yang akan datang.[1]

Ekonomi syariah sebagai salah satu sistem ekonomi yang eksis di dunia, untuk hal-hal tertentu tidak berbeda dengan sistem ekonomi mainstream, seperti kapitalisme. Mengejar keuntungan sebagaimana dominan dalam sistem ekonomi kapitalisme, juga sangat dianjurkan dalam ekonomi syariah. Namun,

[1] Mursal," Implementasi Prinsip-Prinsip Ekonomi Syariah: Alternatif Mewujudkan Kesejahteraan Berkeadilan", *Jurnal Penelitian*, vol. 1, No. 1, Maret 2015

dalam banyak hal terkait dengan keuangan, Islam memiliki beberapa prinsip yang membedakannya dengan sistem ekonomi lain, seperti diantaranya prinsip tauhid, prinsip keadilan (termasuk didalamnya harus menghindari *maysir, gharar, riba*), prinsip maslahat, prinsip *ta'awun* (tolong menolong), prinsip keseimbangan. Di dalam QS.Ar-rahman 7-9 dijelaskan bahwa dalam operasional ekonomi syariah keseimbangan menduduki peran yang sangat menentukan untuk mencapai falah (kemenangan, keberuntungan).

وَالسَّمَاءَ رَفَعَهَا وَوَضَعَ ٱلمِيْزَانَ (٧) اَلَّا تَطْغَوْا فِى ٱلْمِيْزَانِ (٨) وَاَقِيْمُوْاٱلْوَزْنَ

بِٱلْقِسْطِ وَلَا تُخْسِرُوْا ٱلْمِيْزَانَ(٩)[2]

Artinya: "*Dan Allah telah ditinggika-Nya dan dia meletakkan neraca keseimbangan (keadilan). Agar kamu jangan merusak keseimbangan itu.Dan Tegakkanlah timbangan itu dengan adil dan janganlah kamu mengurangi neraca itu*."

Islam melarang riba dengan segala bentuknya, karena bertentangan dengan prinsip kemanusiaan, persaudaraan dan kasih sayang. Dalam QS. Al Baqarah 27: 8 Allah berfirman:

يَاَ يُّهَا الَّذِيْنَ ءَا مَنُوْا اتَّقُوْا اللهَ وَذَ رُوْامَا بَقِيَ مِنَ الرِّ بَوا اِنْ كُنْتُمْ مُؤْ مِنِيْنَ

(٢٧٨)[3]

[2] Departemen Agama RI, *Al Hidayah Al-Qur'an dan Tafsir Per Kata Tajwid Kode Angka*, (Tangerang: PT. Kalim, 2011), hal. 532

[3] Mursal, "Implementasi Prinsip-Prinsip Ekonomi Syariah: Alternatif Mewujudkan Kesejahteraan Berkeadilan", *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam,* Vol. 1. No.1, Maret 2015.

Artinya: "*Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman*."

Pada era saat ini, semakin banyak kita lihat lembaga keuangan yang berlandaskan syariah di Indonesia. Selain lembaga keuangan bank yang berlandaskan syariah atau yang lebih dikenal dengan nama bank syariah, terdapat pula lembaga keuangan non bank yang juga berlandaskan prinsip-prinsip syariah, yang mana pertumbuhannya di Indonesia sudah berkembang cukup pesat. Diantaranya seperti BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*), pegadaian syariah, asuransi syariah, koperasi syariah dan masih banyak lagi lembaga keuangan non bank yang berlandaskan prinsip syariah. Akan tetapi pertumbuhan lembaga keuangan syariah non bank ini tidak diikuti dengan jumlah nasabah yang ada didalamnya. Realita yang ada, para nasabah mayoritas justru lebih memilih untuk menjadi nasabah pada bank syariah daripada menjadi nasabah pada lembaga keuangan non bank.

Lembaga keuangan telah berperan sangat besar dalam pengembangan dan pertumbuhan masyarakat industri modern. Produksi berskala besar dengan kebutuhan investasi yang membutuhkan modal yang besar tidak mungkin dipenuhi tanpa bantuan lembaga keuangan. Lembaga keuangan merupakan tumpuan bagi para pengusaha untuk mendapatkan tambahan modalnya melalui mekanisme kredit dan menjadi tumpuan investasi melalui mekanisme *saving*. Sehingga lembaga keuangan telah memainkan peranan yang sangat besar dalam mendistribusikan sumber-sumber daya ekonomi dikalangan

masyarakat, meskipun tidak sepenuhnya dapat mewakili kepentingan masyarakat yang luas.

Di akhir tahun 2012 tepatnya di bulan Oktober pemerintah mengeluarkan kebijakan mengenai perkoperasian menggantikan Undang-Undang yang lama No.25 Tahun 1992. Konvensional tetapi juga koperasi syari'ah atau yang lebih dikenal dengan sebutan BMT (*Baitul Maal Wa Tanwil*). Sebagai respon dari hadirnya Undang-Undang Koperasi tahun 2012, koperasi-koperasi Indonesia termasuk BMT mulai melakukan perubahan terhadap kelembagaan, keorganisasian dan permodalannya. Belum lama UU Koperasi diberlakukan, di bulan Mei tepatnya pada tanggal 28 tahun 2014, kembali dunia perkoperasian diguncang oleh keputusan mahkamah konstitusi yang membatalkan Undang-Undang koperasi No.17 tahun 2012, Sebagai konsekuensi hukum dibatalkannya UU Koperasi 2012 maka mengenai perkoperasian kembali pada UU No. 25 Tahun 1992.[4]

Nilai dapat ditafsirkan sebagai makna atau arti sesuatu barang atau benda. Hal ini mempunyai pengertian bahwa sesuatu barang atau benda akan mempunyai nilai bagi seseorang jika barang atau benda tersebut memberi makna atau bagi seseorang tersebut. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Agunan adalah jaminan tambahan, bank berupa benda bergerak maupun benda tidak bergerak yang diserahkan oleh pemilik agunan kepada Bank Syariah dan/atau UUS, guna menjamin pelunasan kewajiban nasabah penerima fasilitas. Jadi, nilai

[4] Elfa Murdiana, "Menggagas Payung Hukum Baitul Maal Wattanmwil (BMT) sebagai Koperasi Syariah dalam Bingkai Ius Constituendum", *Jurnal Penelitian*, Vol. 10, No. 2, Agustus 2016

sebuah agunan dapat dijadikan sebuah jaminan sebagai syarat dalam pengajuan pembiayaan, proses pencairan, sebagai bahan taksiran seberapa jumlah dana yang akan dikucurkan, dan dapat diambil kembali setelah masa angsuran dalam pembiayaan berakhir.

Keberadaan jaminan (agunan) dalam produk pembiayaan di perbankan syari'ah sebagaimana perbankan konvensional sangat penting mengingat bank merupakan lembaga *intermediary* yang menerima "amanat finansial" dari para nasabahnya. Dalam kaitan ini jaminan merupakan wujud dari kehati-hatian *(prudential)* bank dalam mengelola dana dari para nasabahnya. Jaminan dalam pembiayaan yang menggunakan skim *mudharabah* menurut kesepakatan para ulama klasik adalah dilarang dan menyebabkan tidak sahnya akad karena bertentangan dengan prinsip "amanah" yang mendasari akad ini. Akan tetapi, sebagian ulama kontemporer dan berdasarkan aplikasi di perbankan syariah saat ini, jaminan dalam pembiayaan *mudharabah* diperbolehkan tetapi bukan dimaksudkan untuk memastikan kembalinya modal, melainkan untuk memastikan bahwa kinerja *mudharib* sesuai dengan syarat-syarat kontrak dan untuk menjaga agar tidak terjadi *moral hazard* berupa penyimpangan oleh pengelola dana *(taqshir al-amiil).* Oleh karena itu, jaminan hanya dapat dicairkan apabila pengelola dana terbukti melakukan pelanggaran *(taaddi),* kelalaian *(taqshir),* atau menyalahi kesepakatan yang telah ditentukan *(mukhalafatu al-syurut).*[5]

[5] Jamaluddin, *Urgensi Jaminan dalam Produk Pembiayaan di Perbankan Syari'ah*, IAIT Kediri, hal 14

Antara nilai taksiran agunan dan kualitas pelayanan merupakan dua elemen penting yang berkaitan dengan pembiayaan. Fakta di lapangan, masyarakat yang akan mengajukan pembiayaan selalu menginginkan pencairan dana yang tinggi dan pelayanan yang cepat. Kondisi yang demikian tidak dapat dihindari dan paradigma ini sudah tertanam pada sebagian besar masyarakat. Namun demikian, lembaga keuangan syariah dalam hal ini *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Pahlawan memiliki ukuran atau batasan tertentu dalam hal penaksiran dari agunan yang dijaminkan oleh nasabah. Namun, kualitas pelayanan yang cepat dan tepat harus tetap dijaga agar nasabah merasa puas dan mengambil keputusan untuk memilih pembiayaan di *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Pahlawan.

Kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan. Secara etimologi kualitas adalah penilain konsumen terhadap keseluruhan keunggulan produk, sedangkan kualitas pelayanan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas dari pelayanan.[6] Hubungan yang baik dengan nasabah harus terus ditingkatkan agar mendapat kepercayaan dari nasabah. Upaya untuk mencari dan mempertahankan nasabah harus selalu dilakukan oleh lembaga agar mampu bersaing dengan kompetitornya. BMT Pahlawan Tulungagung selalu berusaha untuk menerapkan nilai taksiran agunan dengan cermat dan juga meningkatkan kualitas pelayanan terhadap para nasabahnya. Kesesuaian nilai taksiran agunan dan peningkatan kualitas pelayanan sangat penting dalam

[6] Kasmir, *Etika Customer Service. (*Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005), hal. 15.

rangka menciptakan kepuasan nasabah. Ketika rasa kepercayaan dan kepuasan telah ada dalam diri nasabah, maka tingkat kepercayaan nasabah untuk melakukan pembiayaan terhadap lembaga sudah tercipta dengan sendirinya. Sehingga tingkat ketertarikan untuk melakukan pembiayaan *ba'i bitsaman ajil* di BMT Pahlawan Tulungagung dapat ditingkatkan.

Keberadaan BMT sebagai salah satu lembaga keuangan syariah mengalami dinamika yang bagus seiring dengan dinamika dan perkembangan lembaga ekonomi dan keuangan islam lainnya di tanah air. Munculnya lembaga keuangan mikro seperti BMT merupakan salah satu *multiplier effect* dari pertumbuhan dan perkembangan lembaga ekonomi dan keuangan bank syariah. Lembaga ekonomi mikro ini lebih dekat dengan kalangan masyarakat bawah. Peran utama BMT yang dilakukan adalah melakukan pembinaan dan pendanaan yang berdasarkan sistem syariah. Peran ini menegaskan arti penting prinsip-prinsip syariah dalam kehidupan ekonomi masyarakat.

Berpijak pada uraian di atas, penelitian ini di arahkan pada persoalan apakah pengaruh nilai taksiran agunan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan *ba'i bitsaman ajil* di *baitul maal wa tamwil* Pahlawan Cabang Ngemplak Tulungagung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah nilai taksiran agunan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan *ba'i bitsaman ajil* di *baitul maal wa tamwil* Pahlawan Cabang Ngemplak Tulungagung, dan kemudian dapat memberikan analisis untuk kemudian dapat diambil suatu keputusan oleh manajemen BMT Pahlawan dengan harapan dapat

meningkatkan jumlah nasabah. Sehingga judul penelitian ini diformulasikan sebagai berikut: “Pengaruh Nilai Taksiran Agunan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah memilih Pembiayaan *Ba’i Bitsaman Ajil* di *Baitul Maal Wa Tamwil* Pahlawan Cabang Ngemplak Tulungagung”. Alasan penulis memilih judul tersebut karena yang pertama masih belum terlalu banyak penelitian yang meneliti tentang pengaruh nilai taksiran agunan ini, yang kedua variabel nilai taksiran dan kualitas pelayanan memiliki ciri khas yang menarik untuk diteliti karena pada praktiknya kedua faktor tersebut sangat erat kaitannya dengan masalah pembiayaan. Oleh sebab itu penulis memilih judul tersebut sebagai bahan penelitian untuk memecahkan masalah tersebut, dan lokasi penelitian berada di BMT Pahlawan Cabang Ngemplak karena letak strategis yang berada ditengah keramaian Ruko Pasar Ngemplak Tulungagung.

B. Identifikasi Masalah

Agar dalam pembahasan penelitian ini tidak terlalu menyimpang dan terfokus kepada masalah-masalah pokok, maka penulis membatasi secara jelas sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah seluruh nasabah Pembiayaan *Ba’i Bitsaman Ajil* pada BMT Pahlawan Cabang Ngemplak Tulungagung.
2. Penelitian ini akan membahas tentang Pengaruh Nilai Taksiran Agunan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah memilih Pembiayaan

Ba'i Bitsaman Ajil di *Baitul Maal Wa Tamwil* Pahlawan Cabang Ngemplak Tulungagung

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka pokok masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah nilai taksiran agunan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di *Baitul Maal Wa Tamwil* Pahlawan Cabang Ngemplak Tulungagung ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di *Baitul Maal Wa Tamwil* Pahlawan Cabang Ngemplak Tulungagung ?
3. Apakah nilai taksiran agunan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di *Baitul Maal Wa Tamwil* Pahlawan Cabang Ngemplak Tulungagung ?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji signifikansi nilai taksiran agunan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di *Baitul Maal Wa Tamwil* Pahlawan Cabang Ngemplak Tulungagung.
2. Untuk menguji signifikansi kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di *Baitul Maal Wa Tamwil* Pahlawan Cabang Ngemplak Tulungagung.
3. Untuk menguji signifikansi nilai taksiran agunan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di *Baitul Maal Wa Tamwil* Pahlawan Cabang Ngemplak Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoretis

   Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran dalam bidang ekonomi syari'ah atau perbankan syari'ah, khususnya untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah di lembaga keuangan non bank (syari'ah) yaitu *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT).

2. Secara Praktis

a. Bagi Akademik

Bagi perguruan tinggi, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dokumentasi akademik yang berguna untuk dijadikan acuan civitas akademik Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung.

b. Bagi BMT Pahlawan Tulungagung

Sebagai masukan, pertimbangan dan referensi untuk mengambil keputusan untuk meningkatkan jumlah nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penulis akan memberikan batasan dalam penelitian ini meliputi pengaruh nilai taksiran agunan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak *Baitul Maal Wa Tamwil* terhadap Keputusan Nasabah memilih Pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil di Baitul Maal Wa Tamwil* Pahlawan Cabang Ngemplak Tulungagung

G. Penegasan Istilah

Agar terdapat persamaan persepsi terhadap judul skripsi *"Pengaruh Nilai Taksiran Agunan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah*

memilih Pembiayaan Ba'i Bitsaman Ajil di Baitul Maal Wa Tamwil Pahlawan Cabang Ngemplak Tulungagung", maka peneliti perlu menjelaskan definisi yang tercakup dalam judul tersebut. Adapun istilah-istilah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

Nilai Taksiran	:	Menaksirkan harga dengan kira-kira (perkiraan).[7]
Agunan	:	aminan tambahan, bank berupa benda bergerak maupun benda tidak bergerak yang diserahkan oleh pemilik agunan kepada Bank Syariah.[8]
Kualitas Pelayanan	:	Penilaian konsumen terhadap keseluruhan keunggulan produk, sedangkan kualitas pelayanan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas dari pelayanan.[9]
Keputusan	:	Perihal yang berkaitan dengan putusan, segala putusan yang telah ditetapkan,[10]
Nasabah	:	Pihak yang menggunakan jasa bank.[11]

---

[7] Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2011), hal. 1185

[8] *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*

[9] Kasmir, *Etika Customer Service. ……*.hal. 15.

[10] Ebta setiawan, *KBBI offline,* versi 1.3, 2010-2011

[11] Zainudin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*. (Jakarta:Sinar Grafika,2008),hal.152

Pembiayaan	:	Penyaluran dana kepada debitur.[12]
Ba'i Bitsaman Ajil	:	Pembelian barang dengan pembayaran cicilan.[13]
BMT	:	Sebuah lembaga ekonomi keuangan mikro syariah,yang terdiri dari *baitul maal* (lembaga amal zakat *non profit*) dan *Baitul Tamwil* (lembaga pembayaran / *profit oriented*).[14]

2. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan definisi dari peneliti yang disesuaikan dengan judul yang diteliti yaitu pengaruh nilai taksiran agunan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di *Baitul Maal Wa Tamwil* Pahlawan Cabang Ngemplak Tulungagung. Pengaruh nilai taksiran agunan merupakan nilai taksir harga terhadap suatu barang yang dijaminkan oleh nasabah. Sedangkan kualitas pelayanan merupakan kegiatan atau aktivitas yang erat kaitannya dengan pelayanan atau *service*. Nilai taksiran agunan dan kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih

---

[12] Trisadini P.Usanti dan Abd. Shomad, *Transaksi Bank Syariah*, (Jakarta: Bumi AKsara, 2013), hal 1

[13] Suhrawardi K. Lubis dan Farid Wajdi, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), hal. 90

[14] Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil, *Pengertian,Visi dan Misi BMT*, (Tulungagung :LSKM), hal. 31

pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di *Baitul Maal Wa Tamwil* Pahlawan Cabang Ngemplak Tulungagung

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Adapun sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari 6 bab yang meliputi:

BAB I PENDAHULUAN

(a) latar belakang masalah, (b) identifikasi masalah (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e) kegunaan penelitian, (f) ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, (g) penegasan istilah, (h) sistematika skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini terdiri atas (a) kerangka teori yang membahas variabel pertama, (b) kerangka teori yang membahas variabel kedua dan seterusnya, (c) tinjauan penelitian terdahulu, (d) kerangka konseptual, dan (e) hipotesis penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini terdiri atas (a) pendekatan dan jenis penelitian; (b) populasi, sampling dan sampel penelitian; (c) sumber data, variabel dan skala pengukuran; (d) teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian serta (e) analisis data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Setelah pembahasan mengenai landasan teori dan data yang telah peneliti peroleh, kemudian peneliti mengolah data yang

diperolehnya. Dalam bab ini berisi atas (a) hasil penelitian (yang berisi deskripsi dan pengujian hipotesis) serta (b) pembahasan hasil penelitian

BAB V Pembahasan hasil penelitian

BAB VI PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang (a) kesimpulan yang merupakan jawaban atas rumusan masalah yang telah diajukan serta (b) saran-saran yang sifatnya membangun.