

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Baitul Maal wa Tamwil (BMT) merupakan lembaga keuangan syariah nonbank yang lebih mengutamakan masyarakat kecil. Seperti yang diketahui bersama umat islam merupakan mayoritas penduduk indonesia dan masih banyak penduduk dengan kondisi ekonomi memprihatinkan. Ide pembentukan BMT semakin mencuat ke permukaan pada awal tahun 1990-an.

Perkembangan BMT di Indonesia tidak dapat dilepaskan dari peran Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) dalam mendorong pendirian BMT di Indonesia (Hasan, 2013:49-55). Yogyakarta merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang jumlah penduduknya cukup padat. Kota yang dikenal sebagai kota pelajar dan kawasan pariwisata mendorong munculnya lembaga keuangan syariah yang akan membantu para pengusaha mikro dalam mengembangkan usahanya.

Kemunculan BMT di Yogyakarta, mendapat respon baik oleh masyarakat. Tidak hanya berkembang dalam masyarakat umum saja, kini BMT telah memasuki wilayah akademik. Salah satunya dengan berdirinya BMT di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (BMT UMY). Oleh sebab itu BMT UMY didirikan sebagai sarana praktik pembelajaran mahasiswa pada

bidang keuangan syariah dan juga dituntut untuk menggerakkan perekonomian umat.

Dengan berlandaskan syariah BMT UMY menggunakan prinsip bagi hasil sesuai dengan ajaran islam. Mempunyai tujuan untuk kemaslahatan umat manusia, yaitu dengan mengusahakan segala aktivitas demi tercapainya suatu hal yang berakibat bagi kemaslahatan manusia dan terhindar dari kerusakan. BMT UMY sangat mengutamakan kepuasan nasabahnya. Banyak hal yang telah dilakukan agar nasabah merasa puas dan loyal terhadap BMT UMY, yaitu dengan cara meningkatkan kualitas produk, promosi, dan meningkatkan pelayanan.

Selain itu, faktor lokasi juga mendorong loyalitas nasabah di BMT UMY. Telak kantor BMT UMY yang berada di lingkungan kampus memudahkan mahasiswa, dosen, karyawan untuk melakukan transaksi. Saat ini BMT UMY memiliki satu kantor pusat yang berada di Jl. Ibu Ruswo No. 40 Yudonegaran Gondomanan, Yogyakarta tersebut dapat melayani nasabah di luar UMY atau dapat dikatakan dengan nasabah umum.

Lembaga keuangan syariah dengan prinsip bagi hasil ini memiliki beberapa produk yang ditawarkan kepada nasabah. Selain produk pembiayaan dan simpanan, BMT UMY juga menawarkan produk layanan reservasi tiket online kereta api dan pesawat domestik maupun luar negeri. BMT UMY juga menawarkan salah satu produk pembiayaan *murabahah* khusus bagi mahasiswa UMY yaitu Pembelian laptop, Netbook, Tablet, Smartphone dll.

Dengan demikian, alasan peneliti memilih BMT UMY sebagai objek penelitian, karena BMT UMY mampu bersaing dengan lembaga keuangan syariah lainnya. Hal ini dapat dibuktikan dengan waktu yang singkat kurang lebih 5 tahun BMT UMY mampu mendapatkan nasabah dengan jumlah yang terus berkembang. BMT UMY dapat memberikan kontribusi bagi nasabahnya seperti pembiayaan *murabahah* bagi mahasiswa UMY tujuannya untuk mendukung proses belajar mengajar dan menunjang kegiatan akademik bagi mahasiswa. BMT UMY memberikan fasilitas pembiayaan murabahah bagi mahasiswa UMY untuk pembelian laptop, netbook, tablet, smartphone maupun handphone dengan sistem angsuran kepada mahasiswa UMY. Dan yang tidak kalah pentingnya BMT UMY setiap tahun mengadakan Rapat Anggota Tahunan (RAT) dalam rangka pembagian sisa hasil usaha (SHU) dan doorprize bagi nasabah yang loyal terhadap BMT UMY, oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam bagaimana loyalitas nasabah terhadap BMT UMY.

Pelayanan memiliki pengaruh yang kuat dengan nasabah dalam melakukan transaksi di BMT UMY, pelayanan yang baik akan memberikan rasa nyaman kepada nasabah. Penyampaian produk yang ada di BMT UMY termasuk dalam pelayanan, kurang lancarnya komunikasi antara karyawan dan nasabah dapat mengakibatkan kesalahan pemahaman. Jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah kurang baik maka nasabah dapat mengambil keputusan untuk berhenti menjadi nasabah BMT UMY.

Keluhan yang dirasakan nasabah mengenai pelayanan produk yaitu sistem pembiayaan. Berdasarkan observasi peneliti pra peneliti, peneliti memperoleh informasi dari beberapa nasabah yang mengeluh tentang pembiayaan *murabahah* bagi mahasiswa karena menurut nasabah penjelasan yang diberikan BMT UMY kurang menjelaskan produk tersebut, sehingga nasabah belum begitu paham. Dan penentuan margin diawal tidak sesuai dengan yang di bayarkan nasabah, karena kurangnya penjelasan yang diberikan BMT UMY kepada nasabah sehingga terhadinya kesalah pahaman.

Kendala yang sering dialami BMT dalam pengembangan dikarekan akumulasi kebutuhan dana masyarakat belum dapat dipenuhi oleh pihak BMT. Hal inilah yang menjadikan nilai pembiayaan dan jangka waktu pembayaran angsuran atau kewajiban dari nasabah lebih cepat. (Heri Sudarsono,2012:118). Untuk tetap mempertahankan perkembangan BMT, sangat dibutuhkan loyalitas nasabah, jika nasabah merasa loyal dengan BMT UMY maka nasabah tersebut akan merekomendasikan BMT UMY kepada orang lain. Dengan begitu nasabah BMT akan bertambah dan akan membuka peluang yang besar untuk perkembangan BMT dalam jangka panjang.

Nasabah yang cukup berpengaruh dalam perkembangan BMT UMY adalah mahasiswa UMY karena masih banyak mahasiswa UMY yang membutuhkan pembiayaan guna melancarkan proses belajar mahasiswa. Hal inilah yang mendorong peneliti dalam mengambil sampel mahasiswa UMY

khususnya mahasiswa yang menggunakan produk pembiayaan *murabahah* bagi mahasiswa sebagai responden yang akan di teliti.

Dari uraian diatas, Loyalitas para nasabah BMT UMY terhadap produk pembiayaan *murabahah* sangatlah penting karena untuk mengetahui sejauhmana keberhasilan produk pembiayaan *murabahah* bagi mahasiswa pada BMT UMY. Karena melalui loyalitas nasabah BMT UMY dapat mengukur keberhasilan produk pembiayaan *murabahah* dan dapat menjadikan bahan evaluasi bagi pihak BMT UMY terhadap produk pembiayaan *murabahah* dalam merealisasikan produk pembiayaan *murabahah* di masa mendatang.

Sebagai wujud kepedulian kepada sebuah produk pembiayaan *murabahah* bagi mahasiswa maka selaku mahasiswa yang berstudi Ekonomi Perbankan Islam. Dari latar belakang masalah diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMBIAYAAN MURABAHAH STUDI PADA BAITUL MAAL WA TAMWIL UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA (BMT UMY)**

## **B. Rumusan Masalah**

Untuk mengarahkan pembahasan dan memudahkan penelitian, maka penulis merumuskan permasalahan yang diteliti yakni:

1. Bagaimana tingkat pembiayaan *murabahah* nasabah BMT UMY dilihat dari aspek promosi, atribut produk, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat produk pembiayaan *murabahah* nasabah BMT UMY dilihat dari aspek promosi, atribut produk, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Sebagai suatu bahan informasi ilmiah untuk menambah wawasan pengetahuan penulis khususnya dan pembaca pada umumnya mengenai pembiayaan *murabahah*.
2. Bagi Universitas, sebagai pengembangan keilmuan khususnya di jurusan Ekonomi Perbankan Islam.
3. Sebagai bahan informasi bagi pihak BMT dalam meningkatkan dan mempertahankan kualitas produk pembiayaan *murabahah*.

4. Bagi masyarakat, bertambahnya wawasan masyarakat dalam mengenal perbankan syariah dan semoga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan.
5. Sebagai sumber informasi bagi peneliti-peneliti yang akan datang, serta dapat memberikan kontribusi keilmuan kepada semua aktivitas.