

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam upaya meningkatkan kualitas ekonomi masyarakat, khususnya masyarakat yang berpenghasilan dengan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) diperlukan dukungan yang memumpuni dari lembaga keuangan. Selama ini UMKM terkendala akses pendanaan ke lembaga keuangan formal. Untuk mengatasi kendala yang ada di masyarakat, telah muncul Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) non-bank yang melakukan kegiatan jasa, pengembangan usaha dan pemberdayaan masyarakat, baik yang didirikan oleh pemerintah maupun masyarakat.

Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) adalah lembaga keuangan yang memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat berpenghasilan rendah dan miskin serta para pengusaha kecil menggunakan prinsip syariah. LKMS terdiri dari berbagai lembaga diantaranya Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS), *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) dan Koperasi Syariah (Mandala Manurung dan Prathama Rahardja, 2004: 124).

Adapun Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) menurut Hamidi (2003: 79) terdapat berbagai macam bentuk dan perijinannya, misal *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT), Koperasi Jasa Keuangan Syariah dan lain-lain. Lembaga keuangan mikro syariah ini sangat penting bagi perkembangan lembaga keuangan syariah karena lembaga keuangan mikro syariah mampu

menjangkau transaksi keuangan syariah lingkup mikro didaerah yang tidak bisa dilayani oleh bank umum maupun bank yang membuka unit syariah.

Lembaga Keuangan Mikro Syariah yang mudah dijangkau didaerah mikro dan mudah dijumpai adalah *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT), yaitu suatu Lembaga Keuangan Syariah (LKS) non-bank yang sifatnya informal. Lembaga keuangan ini didirikan oleh Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) yang berbeda dengan lembaga keuangan formal lainnya. Pengaturan yang digunakan BMT mengacu pada berbagai peraturan antara lain UU No. 25 Tahun 1992 tentang Koperasi Beserta Peraturan Pelaksanaannya, SK Menteri Negara Koperasi dan UKM, serta UU No/40 Tahun 2007 tentang Perseron Terbatas dan diperbaharui menjadi Undang-Undang Perkoperasian No. 17 Tahun 2012 dan secara spesifik diatur dalam keputusan Menteri Negara Koperasi dan UKM RI Nomer 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang petunjuk pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (Euis, 2009; 242).

Sama halnya dengan bank syariah, kegiatan BMT adalah melakukan penghimpunan dana dan penyaluran dana yaitu bagi hasil (*mudharabah*, *mudharabah mutlaqah*, dan *musyarakah*), jual beli (*murabahah*, *murabahah bitsaman ajil*, *as-salam* dan *istihna*), dan sewa-menyewa (*Ijarah*, *Ijarahmuntaha bittamlik*, dan *Ju'alah*) kepada masyarakat (Kusmiyati, 2007). BMT menggunakan prinsip bagi hasil, jual beli, dan sewa-menyewa untuk menyalurkan dananya kepada nasabah, tetapi hingga saat ini nasabah BMT lebih dominan menggunakan prinsip jual-beli yaitu pembiayaan

murabahah. Berbeda dengan BMT pada umumnya, salah satu BMT di Yogyakarta yaitu BMT Citra Buana Syariah hanya memiliki produk pembiayaan murabahah dan musyarakah. Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Sudarno S.E selaku manager BMT Citra Buana Syariah cabang Stan mendapatkan informasi bahwa

Pembiayaan murabahah memiliki pendapatan yang sangat tinggi dibandingkan pembiayaan musyarakah, bahkan hampir tidak ada nasabah yang menggunakan produk pembiayaan musyarakah, itu disebabkan karena karyawan tidak menawarkan pembiayaan dengan akad musyarakah. Dari pihak BMT sendiri menganggap bahwa transaksi pembiayaan dengan akad murabahah lebih mudah dipahami oleh nasabah dibandingkan pembiayaan dengan akad musyarakah.

Pembiayaan murabahah merupakan transaksi jual beli dimana BMT menyebutkan jumlah keuntungannya. BMT bertindak sebagai penjual, sementara nasabah sebagai pembeli. Harga jual barang adalah harga beli BMT dari pemasok ditambah keuntungan. Kedua pihak (penjual dan pembeli) harus menyepakati harga jual dan jangka waktu pembayaran. Harga jual dicantumkan dalam akad jual beli dan jika telah disepakati tidak dapat berubah selama berlakunya akad. Dalam transaksi ini barang diserahkan setelah akad, sedangkan pembayaran dilakukan secara cicilan. Pembiayaan murabahah ini diatur dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional pada Nomor 4/DSN-MUI/IV/2000 Tanggal 1 April 2000 tentang Murabahah (Wirosa, 2005:45).

BMT Citra Buana Syariah adalah salah satu BMT yang memiliki pembiayaan murabahah, bahkan pembiayaan murabahah merupakan penyumbang paling besar terhadap pendapatan BMT Citra Buana Syariah

yang diperoleh dari transaksi pemberian pinjaman pembiayaan murabahah kepada nasabah. Transaksi murabahah ini timbul karena nasabah tidak memiliki uang tunai untuk bertransaksi langsung dengan pemilik barang.

Tabel 1. 1
Pembiayaan Murabahah dan Musyarakah
BMT Citra Buana Syariah Tahun 2014-2015

Uraian	Tahun 2014	Tahun 2015	Presentase Kenaikan
Pemberian pinjaman <i>murabahah</i>	1. 916. 355. 708	3. 040. 440. 850	4,29%
Modal sendiri	265. 689. 993	275. 037. 316	3,51%
Modal luar	3. 836. 779. 281	5. 260. 705. 791	3,89%
Pendapatan usaha	530. 420. 521	607. 731. 001	1,45%
Biaya-biaya	510. 063. 679	554. 928. 967	8,79%
Laba	20. 356. 842	52. 802. 034	1,59%
Pemberian pinjaman <i>musyarakah</i>	0	0	0

Sumber, Tutup Buku BMT CBS: 2015

Gambar 1.1 diatas menunjukkan pemberian pinjaman murabahah di BMT Citra Buana Syariah pada tahun 2014 sampai 2015 mengalami peningkatan hingga 4,29%. Pinjaman murabahah pada tahun 2015 sebesar Rp 3.040.440.850, jumlah tersebut lebih besar dibandingkan tahun 2014 yaitu sebesar Rp 1.916.355.709. Sedangkan pemberian pinjaman musyarakah menunjukkan angka 0 yang artinya nasabah BMT CBS tidak berminat

melakukan pembiayaan musyarakah. Dominasi jenis pembiayaan murabahah pada BMT Citra Buana Syariah disebabkan karena marketing tidak menawarkan pembiayaan musyarakah sehingga masyarakat lebih paham dan minat terhadap pembiayaan murabahah dibandingkan dengan pembiayaan musyarakah.

Dominannya jenis pembiayaan murabahah dibandingkan jenis pembiayaan bagi hasil tentu saja disebabkan beberapa faktor. Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor penting dalam melakukan transaksi pembiayaan. Dari sisi kualitas pelayanan, nasabah dinilai lebih memahami dan mengetahui tentang pembiayaan murabahah karena kurangnya arahan dari karyawan untuk menggunakan pembiayaan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Hal ini disebabkan karena pemahaman nasabah tentang pembiayaan murabahah dianggap lebih sederhana dan hampir sama dengan operasional kredit komsumtif yang ditawarkan oleh perbankan konvensional. Kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam suatu lembaga keuangan (BMT). Masyarakat akan memilih lembaga keuangan yang memiliki pelayanan paling aman, tidak terlalu rumit dan memuaskan. Seperti contoh keramahan pegawai dalam melayani nasabah, mengetahui kebutuhan nasabah, daya tanggap pegawai, mampu melayani nasabah dengan cepat dan perhatian pegawai terhadap nasabah. Hal ini dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berperan besar dalam menentukan minat nasabah terhadap segala produk yang ditawarkan BMT terutama produk pembiayaan murabahah.

Selain kualitas pelayanan, salah satu faktor yang mempengaruhi minat murabahah yaitu penetapan harga jual produk pembiayaan murabahah. Penetapan harga jual merupakan aspek yang sangat penting dalam kegiatan pemasaran. Harga menjadi sangat penting karena menentukan laku atau tidak suatu produk barang atau jasa tersebut. Jika dalam menentukan suatu harga mengalami kesalahan, maka nantinya akan berakibat fatal dan merugikan perusahaan itu sendiri. Bagi perbankan konvensional harga adalah bunga, biaya administrasi, biaya provisi dan komisi, biaya kirim, biaya tagih sewa, biaya iuran, dan biaya-biaya lainnya. Sedangkan harga bagi perbankan yang menggunakan prinsip syariah adalah jual-beli dalam akad murabahah.

Dalam transaksi jual beli, harga memegang peran penting untuk sebuah produk. Menurut Basu Swastha, harga adalah jumlah uang yang digunakan didalam pertukaran suatu barang. Sehingga harga dapat didefinisikan sebagai jumlah uang, yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanannya. Berdasarkan definisi diatas dapat diketahui bahwa harga yang dibayar oleh pembeli itu sudah termasuk pelayanan yang diberikan oleh penjual (Swastha, 2008: 271).

Penetapan harga jual menjadi suatu elemen yang begitu penting yang terdiri atas harga pokok, besaran diskon, besaran biaya operasional, margin. Pernyataan ini didukung oleh penelitian Visa (2012) yang menyatakan bahwa penetapan harga jual berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembiayaan murabahah. Ini dibuktikan dengan nilai yang telah dihasilkan lebih kecil dari nilai taraf signifikansi atau α sebesar 5% atau 0.05.

Menandakan bahwa setiap penambahan 1% untuk meningkatkan penetapan harga jual maka keputusan pembiayaan murabahah pada BMT Agritama Blitar akan meningkat pula. Dan begitupun sebaliknya jika mengalami penurunan 1% dalam penetapan harga jual maka keputusan pembiayaan murabahah juga akan ikut turun. Ini membuktikan bahwa penetapan harga jual yang murah dan sesuai dengan kemampuan masyarakat dalam lingkum mikro maka, akan mempengaruhi minat nasabah dalam melakukan pembiayaan murabahah.

Minat adalah “Kecenderungan yang tetap untuk memperhatikan dan mengenang beberapa kegiatan” (Slameto, 2003:32). Kegiatan yang diminati seseorang diperhatikan terus-menerus yang disertai dengan rasa senang. Sedangkan menurut Holland yang dikutip oleh Djjali (2007: 122) mengatakan bahwa minat adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu.

Terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan, dan penetapan harga jual terhadap minat pembiayaan murabahah di BMT Citra Buana Syariah, tentu saja menimbulkan beberapa pertanyaan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga jual yang mendukung pertumbuhan pembiayaan murabahah. Dari hasil observasi, peneliti mendapatkan informasi mengenai kualitas pelayanan yang dirasa kurang memberikan informasi kepada nasabah mengenai produk pembiayaan yang ada di BMT Citra Buana Syariah dan juga tidak ada arahan atau saran pemilihan produk pembiayaan, sehingga nasabah memilih produk pembiayaan murabahah yang jelas dan dirasa transaksinya lebih sederhana. Selain itu perbedaan teori dengan praktik, lokasi, manajemen sumberdaya

masyarakat (SDM) yang memiliki pendidikan berbeda, dan tingginya pembiayaan murabahahdi BMT Citra Buana Syariah adalah sebagian alasan pemilihan obyek.

BMT Citra Buana Syariah memiliki tanggung jawab yang sudah tidak diragukan lagi, pasalnya BMT CBS didirikan oleh Dewan Ekonomi Gerakan Pemuda (GP) Ansor dan Fatayat Nahdlatul Ulama (NU) cabang Kabupaten Sleman yang tercermin dari kelompok swadaya masyarakat (KSM) pada 10 Oktober 2000. Dilihat dari pendiri dan pemilik BMT Citra Buana Syariah, tampak BMT ini memiliki pendukung yang sangat kuat, oleh karena itu BMT CBS diharapkan mampu beroperasi dengan baik untuk mengangkat kemiskinan yang ada di masyarakat sekitar. Dalam memenuhi pelayanan yang dibutuhkan nasabah, BMT Citra Buana Syariah menerapkan langkah-langkah ampuh guna menarik minat nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan murabahah.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulisakan melakukan penelitian dengan judul:

“ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga Jual Terhadap Minat Nasabah Pembiayaan Murabahah”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pembiayaan murabahah di BMT Citra Buana Syariah?
2. Bagaimana pengaruh penetapan harga jual terhadap minat nasabah pembiayaan murabahah di BMT Citra Buana Syariah?
3. Apakah kualitas pelayanan dan penetapan harga jual secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah pembiayaan murabahah di BMT Citra Buana Syariah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan di BMT Citra Buana Syariah terhadap minat nasabah pembiayaan murabahah.
2. Untuk mengetahui pengaruh penetapan harga jual di BMT Citra Buana Syariah terhadap minat nasabah pembiayaan murabahah.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan penetapan harga jual secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah pembiayaan murabahah.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan atau manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti, diharapkan mampu menambah wawasan ilmu pengetahuan baik secara teori maupun praktik mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan penetapan harga jual terhadap minat pembiayaan murabahah.

2. Bagi praktisi, sebagai salah satu bahan pertimbangan bagi nasabah dalam pengembalian keputusan pembiayaan di BMT dan juga untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengaruh kualitas pelayanan dan penetapan harga jual terhadap minat pembiayaan murabahah.
3. Bagi Akademisi, dapat menambah ilmu, referensi dan bahan pertimbangan, serta acuan yang berguna bagi penelitian selanjutnya.