

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Di Indonesia lembaga keuangan dapat dikelompokkan dalam dua bentuk yaitu lembaga keuangan Bank dan lembaga keuangan non Bank. Mengenai lembaga keuangan bank atau perbankan, Menurut undang-undang no. 10 tahun 1998, perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Sekarang ini pertumbuhan perbankan di Indonesia sangatlah cepat, sehingga membawa perekonomian Indonesia semakin berkembang. Sektor perbankan sangatlah berperan dalam memobilisasikan dana masyarakat untuk berbagai tujuan mengalami peningkatan yang sangat besar. Dahulu sektor perbankan tersebut tidak lebih hanya sebagai fasilitator kegiatan pemerintah dan beberapa perusahaan besar, dan kini telah berubah menjadi sektor yang sangat berpengaruh bagi perekonomian.

Sistem perbankan di Indonesia itu sendiri diatur dalam UU No. 7 tahun 1992 (diubah dengan UU No. 10 tahun 1998) tentang perbankan bahwa perbankan di Indonesia terdiri dari 2 (dua) jenis, yaitu Bank umum dan Bank perkreditan rakyat.<sup>1</sup> Yang masing-masing dapat melakukan kegiatan usaha konvensional ataupun kegiatan usaha berdasarkan prinsip

---

<sup>1</sup>Ascarya, "*Akad dan Produk Bank Syariah*", Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.

syariah. Sedangkan lembaga keuangan non Bank itu antara lain berbentuk koperasi, asuransi dan yang lainnya yang melakukan kegiatan usahanya dalam bentuk konvensional maupun syariah.

Tetapi belakangan ini di Indonesia masih marak-maraknya bermunculan lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank yang berprinsip syariah. Dan berbicara mengenai lembaga keuangan syariah di Indonesia, perkembangannya ditandai dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada 1 November 1991. Kehadirannya memberikan inspirasi untuk membangun kembali sistem keuangan yang lebih menyentuh kalangan bawah (*grass root*). Semula harapan ini hanya bertumpu pada BMI. Namun harapan ini terhambat oleh UU perbankan, karena usaha kecil/mikro tidak mampu memenuhi prosedur perbankan yang telah dibakukan oleh UU. BMI sebagai Bank umum terkendala dengan prosedur ini. Meskipun misi keumatannya cukup tinggi, namun realitas dilapangannya mengalami banyak hambatan, baik dari segi prosedur, plafon pembiayaan maupun lingkungan bisnisnya.

Untuk memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat bawah, dibentuklah BPRS. Nama perkreditan sesungguhnya tidak tepat, karena Bank Islam tidak melayani perkreditan tetapi pembiayaan, sehingga penggunaan nama perlu dipertimbangkan. Istilah perkreditan menjadikan makna pembiayaan menjadi kabur. Harapan kepada BPRS, menjadi sangat besar, mengingat cakupan bisnis bank ini lebih kecil. Sungguhpun demikian, dalam realitasnya sistem bisnis BPRS juga terjebak pada

pemusatan kekayaan hanya pada segelintir orang, yakni para pemilik modal. Komitmen untuk membantu meningkatkan derajat hidup masyarakat bawah mengalami kendala baik dari sisi hukum maupun teknis. Dari sisi hukum, prosedur peminjaman Bank umum dan BPRS sama, begitu juga dari sisi teknis. Padahal inilah kendala utama pengusaha kecil, sehingga harapan besar pada BPRS hanya menjadi idelita.<sup>2</sup>

Dari persoalan diatas, mendorong munculnya keuangan syariah alternatif. Yakni sebuah lembaga yang tidak saja berorientasi bisnis tetapi juga sosial. Juga lembaga yang tidak melakukan pemusatan kekayaan pada sebagian kecil orang pemilik modal (pendiri) dengan penghisapan pada mayoritas orang, tetapi lembaga yang kekayaannya terdistribusi secara merata dan adil. Lembaga yang terlahir dari kesadaran umat dan “ditakdirkan” untuk menolong kelompok mayoritas yakni pengusaha kecil/mikro. Lembaga yang tidak terjebak pada permainan bisnis untuk keuntungan pribadi, tetapi membangun kebersamaan untuk mencapai kemakmuran bersama. Lembaga yang tidak terjebak pada pikiran pragmatis tetapi memiliki konsep idealis yang istiqomah. Lembaga tersebut adalah *BaitulMal Wat Tamwil (BMT)*.<sup>3</sup>

BMT merupakan kependekan dari *Baitul Mal wat Tamwil* atau dapat juga ditulis dengan *baitul mal wa baitul tamwil*. Secara *harfiyah/lughowibaitul mal* berarti rumah dana dan *baitut tamwil* berarti rumah

---

<sup>2</sup>Muhammad Ridwan, “*Manajemen Baitu Maal Wa Tamwil (BMT)*”, Yogyakarta: UII Press, 2004. hlm. 72

<sup>3</sup>*Ibid.*, hlm. 73

usaha.<sup>4</sup>*BaitulMal* dikembangkan berdasarkan sejarah perkembangannya, yakni dari masa nabi sampai abad pertengahan perkembangan Islam. Dimana *baitul mal* berfungsi untuk mengumpulkan sekaligus mentasyarufkan dana sosial.Sedangkan *baitut tanwil* merupakan lembaga bisnis yang bermotif laba.

BMT berasaskan Pancasila dan UUD 45 serta berlandaskan prinsip Syari'ah Islam, keimanan, keterpaduan (*kaffah*), kekeluargaan/ koperasi, kebersamaan, kemandirian, dan profesionalisme.

Dengan demikian keberadaan BMT menjadi organisasi yang legal sebagai lembaga keuangan Syari'ah, BMT harus berpegang teguh pada prinsip-prinsip Syari'ah. Keimanan menjadi landasan atas keyakinan untuk mau tumbuh dan berkembang, keterpaduan mengisyaratkan adanya harapan untuk mencapai sukses di dunia dan akhirat juga keterpaduan antara sisi *mal* dan *tamwil* (sosial dan bisnis). Kekeluargaan dan kebersamaan berarti upaya untuk mencapai kesuksesan tersebut diraih secara bersama, kemudian berarti BMT tidak dapat hidup hanya dengan bergantung pada uluran tangan pemerintah, tetapi harus berkembang dari meningkatnya partisipasi anggota dan masyarakat, untuk itulah pola pengelolaannya harus professional.<sup>5</sup>

BMT (*Baitul Mal wat Tamwil*) adalah merupakan organisasi bisnis yang juga berperan sebagai lembaga sosial. Sebagai lembaga sosial, *baitulmal* memiliki kesamaan fungsi dan peran dengan Lembaga Amil Zakat (LAZ). Dan sebagai lembaga bisnis, BMT lebih memfokuskan

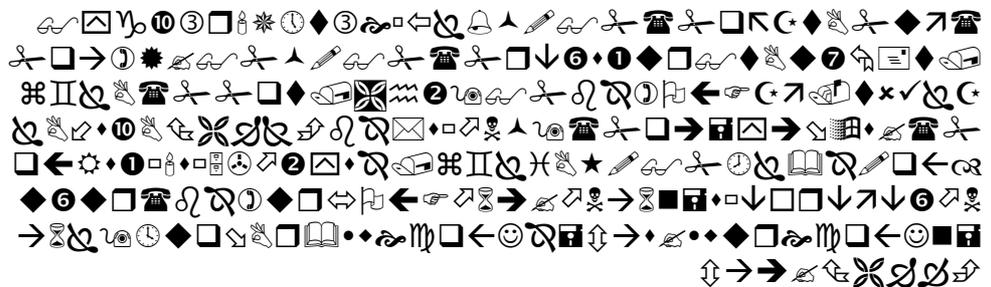
---

<sup>4</sup>*Ibid.*, hlm .126

<sup>5</sup>*Ibid*, hlm. 129-130.

kegiatan usahanya pada sektor keuangan, yakni simpan-pinjam dengan pola syari'ah.<sup>6</sup>

Salah satu faktor yang mendukung keberhasilan ini adalah sebagian besar penduduk Indonesia beragama Islam yang menganggap bunga itu *riba*. karena Islam sangat melarang akan adanya praktik *riba*. Salah satu ayat yang menerangkan tentang *riba* adalah surat Al Baqarah 278-279 yang bunyinya :



Artinya: “Hai orang-orang beriman, bertaqwalah kamu kepada Allah dan tinggalkanlah sisa riba yang belum dipungut, jika kamu termasuk orang-orang yang beriman. Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Allah dan Rasul-Nya akan memerangi kamu. Dan jika kamu bertaubat dari mengambil riba, kamu tidak akan menganiaya dan tidak pula dianiaya”.<sup>7</sup>

BMT hadir dari masyarakat oleh masyarakat dan untuk masyarakat sehingga tingkat saling kenal dan saling percaya itu cukup tinggi. Ini juga salah satu faktor yang membuat BMT-BMT sekarang ini berdiri dengan aset yang mencapai milyaran rupiah.

Keberhasilan ini juga disebabkan oleh posisinya yang unik dalam masyarakat. Dalam istilah marketing, BMT sebenarnya memanfaatkan celah pasar yang tidak terlingkupi oleh peran bank ataupun koperasi karena ia

<sup>6</sup>M.Ridwan, *Sistem dan Prosedur Pendirian Baitul Mall wat-Tamwil(BMT)*, Yogyakarta: Citra Media, 2006, hlm. 1.

<sup>7</sup>Departemen Agama RI *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Semarang: Toha Putra, 1997, hlm.69-70

berbeda dengan bank baik dari segi asas ataupun tujuannya. Ternyata dengan memanfaatkan celah itulah, BMT bisa masuk dan menguasai segmen tersebut. Disinilah keunggulan komparatif BMT sebagai lembaga intermediasi keuangan.

Sebagaimana fenomena yang ada di Kecamatan Kendal, hingga sekarang ini di tahun 2012 ini tercatat ada 9 lembaga keuangan dalam bentuk syari'ah. Diantaranya 6 lembaga yang berbentuk Koperasi Syari'ah/BMT, 2 berbentuk Bank Syari'ah, dan 1 Pegadaian Syariah. Hal tersebut didukung oleh kenyataan bahwa mayoritas masyarakat kecamatan Kendal adalah muslim yang dalam kehidupannya memegang teguh pada nilai-nilai agama Islam, sehingga dalam bermuamalah selalu memperhatikan prinsip-prinsip keislaman.

KJKS BMT El Amanah merupakan salah satu dari beberapa BMT yang ada di wilayah Kendal yang mampu berkembang serta mampu merebut pangsa pasar yang selama ini didominasi oleh lembaga keuangan bank konvensional. Sebagaimana bisa dilihat dari jumlah seluruh anggota di KJKS BMT El Amanah Kendal sejak tahun 2012 mencapai 1.236 anggota. Hal ini membuktikan respon yang positif dari masyarakat setempat terhadap keberadaan lembaga keuangan syari'ah khususnya pada KJKS BMT El Amanah Kendal. Seperti fungsi BMT pada umumnya, yaitu sebagai lembaga perantara keuangan non bank antara pihak yang memiliki dana lebih dengan pihak yang kekurangan dana, KJKS BMT El Amanah Kendal

mewujudkan dalam berbagai produk penghimpunan dana maupun produk pembiayaan.

Anggota yang menggunakan produk jasa pada BMT tentunya didasari oleh faktor-faktor yang mempengaruhinya antara lain: yaitu faktor agama, faktor pelayanan, faktor produk, faktor citra, faktor keamanan serta fasilitas yang telah diberikan, faktor sistem manajemen yang baik, faktor promosi, dan faktor pendidikan atau pengetahuan masyarakat tentang BMT, Namun jika ada pengaruh dari segi keagamaan dengan mayoritas masyarakatnya yang religius sangat memungkinkan terdapat berbagai persepsi yang hanya didasari oleh alasan keagamaan saja belum tentu mempengaruhi perilaku masyarakat terhadap keputusan dalam menggunakan suatu jenis jasa perbankan tersebut. karena sesuai dengan kepercayaan dan perintah agama islam bagi pemeluknya untuk menjauhi bunga atau riba, melainkan untuk mendapatkan kehalalan dalam menabung di BMT, maka dari itu prinsip bagi hasil yang lebih dikenal oleh masyarakat.

Berdasarkan uraian yang telah penulis sebutkan, maka penulis mengambil empat faktor yang mempengaruhi keputusan anggota yaitu: faktor syari'ah(agama), faktor pelayanan, faktor produk, faktor promosi yang umumnya dapat mempengaruhi keputusan anggota dalam menggunakan produk jasa BMT, dan alasan pemilihan KJKS BMT El Amanah Kendal sebagai tempat melakukan penelitian karena letaknya yang strategis berada di pasar kota Kendal, dan manajemen sumber daya

manusianya menggunakan nilai-nilai islami, ini dibuktikan dengan seluruh karyawannya beragama Islam serta karyawati selalu menutup auratnya (menggunakan jilbab), selain itu lembaga ini merupakan suatu usaha yang menerapkan prinsip syari'ah Islam dalam pelayanannya terhadap nasabah. Ini bisa dibuktikan dengan berbagai layanan yang tersedia diantaranya: tabungan mandiri sejahtera, tabungan pendidikan anak, tabungan investasi berjangka, tabungan idul fitri, tabungan qurban amanah, dan tabungan haji terwujud, oleh karena itu penulis tertarik mengambil judul penelitian **“ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ANGGOTA UNTUK MENGGUNAKAN PRODUK JASA TAMARA DI KJKS BMT EL AMANAH KENDAL”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah variabel syari'ah (Agama) mempengaruhi keputusan anggota untuk menggunakan produk jasa di KJKS BMT EL AMANAH Kendal?
2. Apakah variabel pelayanan mempengaruhi keputusan anggota untuk menggunakan produk jasa di KJKS BMT EL AMANAH Kendal?
3. Apakah variabel produk mempengaruhi keputusan anggota untuk menggunakan produk jasa di KJKS BMT EL AMANAH Kendal?
4. Apakah variabel promosi mempengaruhi keputusan anggota untuk menggunakan produk jasa di KJKS BMT EL AMANAH Kendal?

5. Apakah variabel syari'ah, pelayanan, produk,dan promosi secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi keputusan anggota untuk menggunakan produk jasa di KJKS BMT EL AMANAH?

### **1.3. Tujuan dan Manfaat**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh syariah (agama) di KJKS BMT EL AMANAH dilihat dari tanggapan nasabah.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan di KJKS BMT EL AMANAH dilihat dari tanggapan nasabah.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh produk di KJKS BMT EL AMANAH dilihat dari tanggapan nasabah.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh promosi di KJKS BMT EL AMANAH dilihat dari tanggapan nasabah.
5. Untuk mengetahui variabel syari'ah, pelayanan, produk,dan promosi secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi keputusan anggota untuk menggunakan produk jasa di KJKS BMT EL AMANAHdilihat dari tanggapan nasabah.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, manfaat yang diharapkan adalah:

1. penelitian ini diharapkan dapat melengkapi referensi yang telah ada, sehingga dapat memberikan wacana bagi semua pihak. Di samping itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi lembaga Perbankan terutama faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah menggunakan produk jasa.
2. Dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk pengembangan pengetahuan lembaga keuangan Syariah dan menjadi rujukan untuk penelitian lebih lanjut.

### **1.4. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pemahaman dan penelaahan penelitian, maka rancangan penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam Bab I ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam Bab II ini membahas mengenai tinjauan pustaka yaitu mengenai teori yang relevan yang menjadi acuan dalam penulisan, dan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan

penelitian, serta memuat jawaban sementara atas rumusan masalah berupa hipotesis.

### BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode penelitian yang digunakan, populasi yang diambil, sampel, responden, dan teknik pengambilan sampel, dan metode analisis data.

### BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai hasil dari analisa data untuk membuktikan hipotesis yang telah diajukan serta pembahasan atas hasil analisa data.

### BAB V PENUTUP

Merupakan bab terakhir dalam penulisan ini yang berisi kesimpulan dan saran yang diharapkan ada manfaatnya bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca.