

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Berdasarkan data *Globalreligiousfutures*, dengan jumlah penduduk muslim pada tahun 2010 sebanyak 209,12 juta jiwa atau setara dengan 87,17% dari total penduduk yang mencapai 239,89 juta jiwa. Pada tahun 2020, penduduk muslim di Indonesia diprediksi akan bertambah menjadi 263,92 juta jiwa dan meningkat menjadi 256,82 juta jiwa pada tahun 2050. Namun secara presentase penduduk muslim akan menyusut menjadi 86,39%¹.

Islam merupakan ajaran yang *universal* (menyeluruh), dan merupakan penyempurna dari agama sebelumnya yang telah diberikan oleh Allah SWT sebagai pencipta alam beserta seluruh isinya ini kepada manusia yang diangkat sebagai *khalifah* (pemimpin) di bumi ini yang memiliki kewajiban untuk memakmurkannya. Baik secara material maupun secara spiritual dengan landasan *aqidah* dan *akhlaqul karimah* (perilaku mulia)².

Aturan-aturan hukum dalam Islam diterapkan secara minimal karena Islam masih menghargai kemampuan dan hak dari sifat manusia yang terarah untuk menentukan jalannya sendiri³. Islam dalam menentukan suatu larangan

¹<https://databooks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/24/berapa-jumlah-penduduk-muslim-indonesia> diakses tanggal 22Desember 2019.

² Jamal Lulail Yunus, *Manajemen Bank Syariah Mikro*, Cet. Ke-1 (Malang: UIN-Malang Press, 2009), 3.

³ Eko Suprayitno, *Ekonomi Islam Pendekatan Ekonomi Makro Islam Dan Konvensional*, Cet. Ke-1 (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), 13.

terhadap aktivitas duniawi tentunya memberi hikmah untuk kemaslahatan. Seseorang melakukan sesuatu harus didasarkan oleh manfaat atau kemaslahatan. Menurut as-Shatibi, kemaslahatan dasar kehidupan manusia terdapat lima hal, yaitu agama (*dien*), jiwa (*nafs*), intelektual (*'aql*), keturunan (*nash*), dan material (*wealth*). Hal tersebut merupakan kebutuhan mutlak yang harus dipenuhi agar manusia dapat hidup bahagia di dunia dan di akhirat⁴.

Al-qur'an juga mengatur aspek kehidupan manusia, baik dari segi aqidah, ibadah, akhlak, dan cara bermuamalah. Ibadah merupakan sarana manusia untuk berhubungan dengan sang pencipta (*hablum minallah*) sedangkan muamalah digunakan manusia dalam berhubungan dengan manusia (*hablum minannass*). Dalam bermuamalah inilah yang menjadi obyek paling luas yang harus digali manusia dari masa ke masa, karena seiring dengan perkembangan ekonomi, kebutuhan manusia juga akan senantiasa berubah⁵.

Menurut Jamal Lulail Yunus⁶ Praktik *muamalah* yang dilakukan manusia ada dua cara. Yang pertama berupa *shadaqah* ataupun *al-qardhul hasan* (pinjam meminjam tanpa adanya kelebihan berupa apapun pada saat pelunasan). Yang kedua melalui sistem perbankan Islam dan lembaga keuangan non bank, yang didalamnya dapat menghimpun dana melalui tabungan dan juga disalurkan melalui pinjaman yang berprinsip bagi hasil.

⁴ Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam, *Ekonomi Islam*, Cet Ke-6 (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), 5.S

⁵ Eko Suprayitno, *Ekonomi Islam Pendekatan Ekonomi Makro Islam Dan Konvensional*, Cet. Ke-2 (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 1.

⁶ Jamal Lulail Yunus, *Manajemen Bank Syariah Mikro...*, 4.

Institusi keuangan belum dikenal secara jelas dalam Islam. Namun prinsip tukar menukar dan pinjam meminjam sudah dikenal dan banyak terjadi pada zaman Nabi SAW. Lembaga keuangan sangat berperan aktif dalam pengembangan dan pertumbuhan masyarakat industri modern. Para pengusaha bisa mendapatkan tambahan modal melalui mekanisme kredit dan menjadi tumpuan investasi melalui mekanisme *saving*⁷.

Lembaga keuangan ini tidak lepas dari adanya motif laba. Operasional institusi ini berusaha mencapai tingkat efisiensi maksimum, sehingga pertumbuhan modalnya dapat mencapai tingkat yang lebih baik. Karena tujuan memaksimalkan laba lembaga keuangan menerapkan kebijakan bunga. Dengan kebijakan bunga tersebut para pengusaha memiliki beban bunga yang tinggi dan terkadang juga diatas keuntungan usaha yang dibiayai. Namun Islam memberikan aturan tersendiri tentang mekanisme lembaga keuangan Islam yaitu dengan melalui sistem bagi hasil⁸. Dengan adanya sistem tersebut maka diatur dan dikelola melalui kelembagaan yang dalam istilah Islam disebut *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT)⁹.

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) atau Balai Usaha Mandiri Terpadu adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil. Dapat menumbuh kembangkan bisnis usaha mikro dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin¹⁰.

⁷ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil* (Yogyakarta: UII Press, 2014), 47.

⁸ *Ibid.*, 48.

⁹ Jamal Lulail Yunus, *Manajemen Bank Syariah Mikro...*, 5.

¹⁰ Nur Rianto Al Arif, *Pengantar Ekonomi Syariah Teori Dan Praktik* Cet Ke-2 (Bandung: Pustaka Setia, 2017), 391.

Lembaga ini didirikan untuk memfasilitasi masyarakat bawah yang tidak terjangkau oleh pelayanan bank Islam atau BPR Islam¹¹.

Baitul Maal Wat Tamwil memiliki dua fungsi utama yaitu *funding* (penghimpunan) dan *landing* (pembiayaan). Adanya penghimpunan dana supaya tidak menimbulkan terjadinya dana menganggur dan adanya pembiayaan untuk menghindari terjadinya kekurangan dana/likuiditas saat ada masyarakat yang membutuhkan modal¹². Dalam menghimpun dana terdapat produk dengan prinsip simpanan yang menggunakan akad *wadi'ah* dan *mudharabah*¹³. Sedangkan pada pembiayaan menurut pemanfaatan terdapat produk pembiayaan investasi, pembiayaan modal kerja. Dan menurut sifatnya terdapat pembiayaan *produktif* dan *konsumtif*¹⁴.

Dalam penghimpunan dana terdapat produk Simpanan Anggota (SIAGA), Tabungan Mudharabah (TABAH), Simpanan Pendidikan Fathonah (SIDIK FATHONAH), dan Simpanan Haji dan Umrah (SAHARA) dan lain-lain¹⁵. Terdapat beberapa produk dalam pembiayaan yaitu BBA (*Bai' Bistaman Ajil*), *Murabahah*, *Mudharabah* dan *Musyarakah*, *Qardul Hasan*, *Rahn*. Salah satunya adalah pembiayaan Tanpa Jaminan yaitu LASISMA (Layanan Berbasis Jamaah) dengan menggunakan akad *Qordul Hasan* dengan jasa seiklasnya¹⁶. Faktor yang dapat mempengaruhi daya tarik suatu

¹¹ Nurul Huda dan Mohammad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoretis dan Praktis*, ed. 1, Cet Ke-3 (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), 363.

¹² Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil...*, 143.

¹³ *Ibid.*, 144.

¹⁴ *Ibid.*, 160.

¹⁵ <https://bmtnujatim.com> diakses tanggal 10 januari 2020.

¹⁶ Siti Nur Aini, "Pengaruh Produk Pembiayaan LASISMA (Layanan Berbasis Jamaah) Terhadap Peningkatan Usaha Mikro Di KSPP Syariah BMT NU Cabang Burneh Bangkalan" (Bangkalan: Universitas Trunojoyo Madura, 2019), Vol.1 No.1, 19.

produk pembiayaan adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan¹⁷. Dalam meningkatkan jumlah nasabah hal yang sangat penting harus diperhatikan adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas produk dan kualitas pelayanan yang ditawarkan maka akan menambah daya tarik dari produk tersebut supaya masyarakat (nasabah) merasa puas. Jika masyarakat puas, maka jumlah minat masyarakat pada pembiayaan tersebut juga akan meningkat.

Kualitas produk adalah kemampuan produk dalam memenuhi fungsinya. Produk pembiayaan LASISMA merupakan pembiayaan yang diberikan secara jamaah yang diberikan kepada kelompok dengan anggota minimal 5 orang dan maksimal 20 orang dengan dana yang diberikan dalam satu kelompok maksimal sebesar Rp 10.000.000,00, dengan Jangka waktu pinjaman maksimal 10 bulan. Pembiayaan LASISMA merupakan salah satu produk pembiayaan terbaru yang dikeluarkan pada tahun 2017 dan sampai saat ini sudah banyak masyarakat yang menjadi mitra dalam pembiayaan tersebut. Pembiayaan LASISMA merupakan pembiayaan yang menggunakan akad *Qordul Hasan* dengan jasa seikhlasnya.

Jasa seikhlasnya tersebut merupakan sebuah pelayanan jasa yang diberikan atau ditawarkan oleh produk pembiayaan LASISMA kepada para mitra (nasabah), dimana nasabah (mitra) hanya membayar seikhlas mereka untuk jasa yang telah diberikan. Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan dalam bentuk barang maupun jasa yang pada

¹⁷ Handi Irawan, *Smarter Marketing moves* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004), 149.

prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara maupun Daerah. Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto an Winarsih, 2007:5)¹⁸. Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan tamu atau pelanggan¹⁹. Pelayanan jasa yang diberikan kepada mitra berupa antar jemput pembayaran angsuran dan pencairan dengan cara menemui langsung mitra yang melakukan pembiayaan tersebut. Hal tersebut merupakan pelayanan berbentuk jasa yang diberikan oleh pihak BMT NU kepada mitra. Pembiayaan tersebut merupakan pembiayaan tanpa adanya jaminan, melainkan adanya tanggung renteng. Tanggung renteng adalah jika salah satu anggota dari kelompok tersebut tidak bisa membayar angsurannya, maka anggota yang lain dari kelompok tersebut yang akan iuran untuk menutupinya. Angsurannya juga bisa perminggu atau perbulan.

Pada penelitian Siti Nur Aini²⁰ menunjukkan bahwa produk pembiayaan LASISMA sangat berpengaruh terhadap peningkatan usaha mikro. Perbedaan penelitian Siti Nur Aini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah dari segi permasalahan yang akan diteliti, penelitian siti nur aini membahas tentang apakah pembiayaan LASISMA berpengaruh

¹⁸ Muh Yunus Bandu, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat" (Makassar: Universitas Hasanuddin, 2013), 8.

¹⁹ Rahmat Priyanto dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan serta Dampaknya terhadap Loyalitas (Studi di Ciater Spa Resort)*, (Bandung: Universitas BSI,).

²⁰ Siti Nur Aini, "Pengaruh Produk Pembiayaan LASISMA....", 21.

terhadap peningkatan usaha mikro. Sedangkan peneliti akan meneliti bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap daya tarik suatu produk pembiayaan LASISMA. Dan juga lokasi penelitian yang berbeda cabangnya, lokasi penelitian siti nur aini adalah BMT NU cabang Burneh Bangkalan, sedangkan lokasi penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah di BMT NU cabang Ganding Sumenep.

Pada Jurnal penelitian Bagja Sumantri, universitas Negeri Yogyakarta (2014), dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan produk pembiayaan terhadap minat dan keputusan menjadi nasabah di Bank syariah. Hasil penelitian tersebut memperoleh terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah di bank syariah, terdapat pengaruh positif produk pembiayaan terhadap minat menjadi nasabah di bank syariah, terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan dan produk pembiayaan terhadap keputusan menjadi nasabah, dan terdapat pengaruh minat menjadi nasabah dan keputusan menjadi nasabah di bank syariah²¹. Perbedaan penelitian Bagja Sumantri dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah dari segi permasalahan yang akan diteliti, penelitian Bagja Sumantri membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan dan produk pembiayaan terhadap minat dan keputusan menjadi nasabah di Bank syariah. Sedangkan rumusan masalah yang akan dilakukan peneliti adalah bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap daya tarik produk pembiayaan LASISMA secara parsial dan secara simultan (bersama-sama).

²¹ Bagja Sumantri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat Dan Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah", *Jurnal Economia*, Vol.10, No.2, Oktober 2014., 146.

Produk pembiayaan LASISMA merupakan produk baru yang banyak diminati masyarakat, terutama masyarakat Ganding. Hal tersebut terbukti karena BMT NU Cabang Ganding yang memiliki jumlah nasabah pembiayaan LASISMA terbanyak dibandingkan dengan BMT NU Cabang lainnya yaitu sebanyak 147 kelompok. Dengan adanya kelebihan tersebut, peneliti ingin mengetahui apakah nasabah tertarik pada pembiayaan LASISMA (layanan berbasis jamaah) karena kualitas produk dan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh produk tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Daya Tarik Produk Pembiayaan LASISMA (layanan berbasis jamaah) di BMT NU Cabang Ganding Kabupaten Sumenep”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dituliskan di atas, maka dapat diambil rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap daya tarik produk pembiayaan LASISMA?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap daya tarik produk pembiayaan LASISMA?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap daya tarik produk pembiayaan LASISMA secara simultan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap daya tarik produk pembiayaan LASISMA.
- b. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap daya tarik produk pembiayaan LASISMA.
- c. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap daya tarik produk pembiayaan LASISMA secara simultan.

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara pribadi, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan sekaligus mengimplementasikan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dan menjadi tolak ukur kemampuan peneliti.
- b. Bagi BMT NU cabang Ganding, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak pengelola BMT NU dan menjadi tolak ukur dalam meningkatkan jumlah mitra.
- c. Bagi mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat menjadi penambah referensi yang bisa dipercaya dan dipertanggungjawabkan.

D. Kajian Pustaka

1. Jurnal, Siti Nur Aini, Universitas Trunojoyo Madura, bangkalan (2019), judul “Pengaruh Produk Pembiayaan LASISMA (Layanan Berbasis Jamaah) Terhadap Peningkatan Usaha Mikro Di KSPP Syariah BMT NU cabang Burneh Bangkalan”. penelitian tersebut menjelaskan bahwa peningkatan usaha mikro terdapat pengaruh yang signifikan dan hubungan yang kuat serta berkorelasi positif yang berarti hubungan tersebut searah. Apabila pembiayaan LASISMA meningkat, maka usaha mikro juga akan meningkat. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,985. Nilai 0,985 mendekati 1 menunjukkan arti bahwa pembiayaan lasisma (X) dengan peningkatan usaha mikro (Y) memiliki hubungan yang sangat kuat. Begitu juga nilai koefisien determinasi (R^2 atau R square) adalah 0,970. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel bebas yang berupa pembiayaan LASISMA sebesar 97% dan sisanya merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti sebesar 3%. Berdasarkan nilai koefisien determinasi tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel (X) yang berupa pembiayaan lasisma dapat memberika hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel (Y) yang berupa peningkatan uasaha mikro²². Perbedaan penelitian Siti Nur Aini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah dari segi permasalahan yang akan diteliti, penelitian siti nur aini membahas tentang apakah pembiayaan LASISMA

²² Siti Nur Aini, “Pengaruh Produk Pembiayaan LASISMA” ..., 21.

berpengaruh terhadap peningkatan usaha mikro. Sedangkan peneliti akan meneliti bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap daya tarik produk pembiayaan LASISMA secara parsial dan secara simultan (bersama-sama). Dan juga lokasi penelitian yang berbeda cabangnya, lokasi penelitian siti nur aini adalah BMT NU cabang Burneh Bangkalan, sedangkan lokasi penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah di BMT NU cabang Ganding Sumenep.

2. Jurnal, Bagja Sumantri, universitas Negeri Yogyakarta (2014), dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan produk pembiayaan terhadap minat dan keputusan menjadi nasabah di Bank syariah. Hasil penelitian tersebut memperoleh terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah di bank syariah, terdapat pengaruh positif produk pembiayaan terhadap minat menjadi nasabah di bank syariah, terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan dan produk pembiayaan terhadap keputusan menjadi nasabah, dan terdapat pengaruh minat menjadi nasabah dan keputusan menjadi nasabah di bank syariah²³. Perbedaan penelitian Bagja Sumantri dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah dari segi permasalahan yang akan diteliti, penelitian Bagja Sumantri membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan dan produk pembiayaan terhadap minat dan keputusan menjadi nasabah di Bank syariah. Sedangkan rumusan masalah yang akan dilakukan peneliti adalah bagaimana pengaruh kualitas produk dan

²³ Bagja Sumantri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Pembiayaan...", 146.

kualitas pelayanan terhadap daya tarik produk pembiayaan LASISMA secara parsial dan secara simultan (bersama-sama).

E. Sistematika Penbahasan

Adapun sistematika yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, serta sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi mengenai teori yang digunakan untuk melakukan penelitian ini dan dijadikan landasan dalam menyelesaikan masalah yang diteliti, seperti pembiayaan, dan daya tarik.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metode yang digunakan penulis dalam proses penelitian. Seperti jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan teknik analisis data yang berupa uji instrumen data, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan pengujian hipotesis.

BAB IV: ANALISIS HASIL PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian, seperti gambaran umum BMT NU Jatim, hasil pengujian dan analisis data, pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap daya tarik masyarakat.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran yang dibutuhkan oleh peneliti, serta daftar pustaka.

