

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

BMT (*Baitul Maal wa Tamwil*) merupakan Balai Usaha Mandiri Terpadu yang berintikan *Baitul Maal* (Lembaga Sosial) dan *Baitut Tamwil* (Lembaga Usaha). *Baitul Maal* merupakan institusi yg melakukan pengelolaan zakat, infaq, shodaqoh, serta hibah secara amanah. *Baitul Tamwil* merupakan institusi yang melakukan kegiatan usaha pengumpulan dana melalui penawaran simpoksus dan berbagai jenis simpanan atau tabungan yg lalu dikembangkan pada bentuk pembiayaan serta investasi bagi usaha- usaha yg produktif (Kotler, 2002: 83).

BMT sebagai lembaga non perbankan yang berbasis syariah, dewasa ini sedang berkembang. Terdata jumlah BMT saat ini adalah 4.500 unit di seluruh Indonesia KNEKS (2018). Perkembangan ini tentu membawa efek ke masing-masing BMT untuk melakukan terobosan-terobosan supaya minat menabung dan loyalitas nasabah meningkat. Berbagai produk dan program digulirkan supaya mencapai target peningkatan yang signifikan.

Dukungan berbagai pihak terkait juga positif. Deputi Bidang Koordinasi Ekonomi Makro dan Keuangan Kemenko Perekonomian selaku Ketua Sekretariat Dewan Nasional Keuangan Inklusif (DNKI) Iskandar Simorangkir, menyampaikan pada pembukaan *Focus Group Discussion* (FGD) Virtual tentang “Sinergi dan Kolaborasi BMT dengan Industri Keuangan Syariah dalam Mendukung Inklusi Keuangan”, bahwasanya BMT merupakan Lembaga Keuangan Mikro Syariah yang mendukung peningkatan inklusi keuangan,

berperan sangat strategis dan layak untuk memfasilitasi perubahan perekonomian rumah tangga rakyat, khususnya untuk umat Islam, supaya menjadi lebih sejahtera dibandingkan sebelumnya (data Global Islamic Economy Indicator 2020/2021).

Penyebab progresifnya perkembangan BMT di Indonesia yang lainnya yaitu besarnya porsi masyarakat kelas menengah dan bawah di Indonesia. Dari kurang lebih 265 juta penduduk, 40% adalah masyarakat kelas menengah dan 20% digolongkan sebagai kelas bawah. Bahkan disebutkan sebanyak kurang lebih 25,67 juta jiwa dikategorikan sebagai penduduk miskin atau 9,66% jumlah penduduk. Berdasarkan angka tersebut maka diperlukan pengembangan ekonomi umat yang sesuai untuk mayoritas masyarakat, yaitu melalui KUMKM (Koperasi Usaha Mikro Kecil Menengah) dan optimalisasi dana sosial Islam. Inilah yang menjadikan keberadaan BMT relevan dan sangat diterima oleh masyarakat Indonesia. (<https://knks.go.id/isuutama/8/sharing-platform-keuangan-mikro-syariah-berbasis-baitul-maal-wat-tamwil-bmt>).

Perkembangan tersebut juga dipengaruhi oleh peran Induk Koperasi Syariah (Inkopsyah) BMT (1998) sebagai induk perkumpulan. Hal ini ditunjukkan dengan fungsi Inkopsyah sebagai APEX- BMT sebagai penghadir solusi terhadap sistem likuiditas anggotanya dan system transaksi antar lembaga BMT atau antar anggotanya. (<https://knks.go.id/isuutama/8/sharing-platform-keuangan-mikro-syariah-berbasis-baitul-maal-wat-tamwil-bmt>). Peran Inkopsyah menjadikan BMT semakin produktif dan memiliki semangat kebersamaan untuk tumbuh mensyiarkan perekonomian Islam.

Namun, seiring dengan terjadinya dinamika perekonomian menyebabkan beberapa BMT terdampak. Bahkan, beberapa diantaranya tidak mampu bertahan

dan terpaksa “gulung tikar”. Ulasan pemberitaan yang berkaitan dengan hal tersebut di antaranya :

1. Jurnal yang ditulis oleh Arifin, dkk (2018) dibahas dan disingkat penyebab kepailitan BMT PSU Malang, disebutkan bahwa beberapa penyebabnya adalah tingkat margin yang terlalu tinggi dan *fraud* yang dilakukan oleh karyawan.
2. Menurut jurnal yang ditulis oleh Isnan (2016). Disebutkan beberapa BMT di Wonogiri yang mengalami kepailitan:
 - a) BMT Dana Bersama yang menggelapkan uang nasabah
 - b) BMT Bina Sejahtera Mandiri yang juga menggelapkan uang nasabah sebanyak Rp.2.7 Miliar.
 - c) BMT Cepoko Putih di kecamatan Karang tengah menerima kucuran dana dari Kementerian Koperasi dan UKM dan belum dapat mengembalikan dana tersebut.
3. Menurut jurnal yang ditulis Hascaryani, dkk (2011) dan Aziz (2022) ketiadaan sistem penjaminan dana nasabah yang merupakan tuntutan nasabah merupakan kelemahan BMT dalam menghadapi lembaga perbankan.

Imbas dari beberapa pemberitaan yang beredar dapat terlihat dari penurunan jumlah anggota yang melakukan transaksi di BMT. Menurut Alamsyah, dkk, (2018), semakin banyak berita yang dibaca dan diakses oleh khalayak dan semakin banyak mereka membandingkan media dari berita tersebut maka akan semakin tinggi penafsiran khalayak terhadap isi pemberitaan yang ada di media tersebut, yang mengakibatkan tingginya kepercayaan anggota pada pemberitaan yang ada.

Pemberitaan bukan satu satunya hal yang diperhatikan anggota dalam bertransaksi. Disebutkan dalam beberapa referensi faktor yang mempengaruhi anggota dalam menabung, yaitu kepercayaan terhadap lembaga, kualitas pelayanan lembaga, dan nisbah bagi hasil yang didapat.

Kepercayaan adalah kemauan seorang untuk bertumpu pada orang lain di mana kita memiliki keyakinan padanya. Kepercayaan merupakan kondisi mental yang didasarkan oleh situasi seseorang dan konteks sosialnya. Kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan memegang peranan penting sebagai unsur mendasar dari eksistensi suatu lembaga keuangan. Sedangkan seseorang Ketika membuat keputusan akan memilih keputusan berdasarkan pilihan dari orang-orang yang lebih dapat ia percaya dari pada yang kurang dipercayainya. Ketika suatu BMT mampu memenuhi harapan anggotanya, maka tingkat kepercayaan nasabah terhadap BMT tersebut akan semakin meningkat. Tingkat kepercayaan terhadap BMT akan memberikan stimulus eksternal kepada anggota, sehingga mereka dapat memutuskan untuk menabung di BMT.

Selain kepercayaan, kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan dari para nasabah. Kepuasan terhadap produk dan layanan yang dirasakan oleh nasabah akan menyebabkan mereka membandingkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan akan menjadi penyebab nasabah bertransaksi di tempat yang sama (Oetama dan Sari, 2017:59).

Kualitas merupakan suatu yang berhubungan dengan kondisi akan suatu produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan yang menimbulkan kepuasan pelanggan karena sesuai dengan harapan mereka (Sangadji, 2013). Sedangkan menurut Putra, Handoyo & Rochadi

(2018), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan sehingga, kualitas merupakan suatu unsur dari kebaikan. Setiap lembaga keuangan wajib merencanakan, mengorganisasikan, dan melakukan proses pengendalian sistem kualitas pelayanan sebaik mungkin. Tentu saja hal ini dilakukan agar kualitas pelayanan yang diberikan dapat memberi kepuasan para nasabahnya. Lembaga keuangan akan dinilai mampu bersaing dalam pasar jika lembaga keuangan tersebut dapat menyediakan produk atau jasa yang berkualitas. Sehingga lembaga keuangan secara tidak langsung dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas-kualitas pelayanannya.

Berdasarkan hasil penelitian Abd Hanan Asrawi MS (2020) disebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menabung masyarakat di BMT Trans Mukti Tama Syariah Masamba (studi pada pedagang Pasar Sentral Masamba). Hal ini berarti jika kualitas pelayanan yang dilakukan sesuai dengan aturan dan kemauan konsumen maka akan berakibat pada minat dari masyarakat untuk menabung meningkat dan begitu pula sebaliknya.

Motif lain yang juga menarik anggota untuk menabung adalah imbal hasil tabungan. Dalam tabungan sendiri imbal hasil yang bisa diterima dapat berupa bonus jika melakukan akad *wadi'ah* dan dapat berupa bagi hasil jika melakukan akad *mudharabah*. Bonus *wadi'ah* adalah return atau bahkan insentif yang diberikan pihak lembaga keuangan syari'ah kepada anggota sebagai imbal atas pemanfaatan akad *wadi'ah* di lembaga keuangan syari'ah tersebut. Besaran bonus yang didapat anggota selaras dengan besaran dana simpanan *wadi'ah* (Sari, 2021). Sedangkan bagi hasil adalah suatu sistem yang meliputi pembagian hasil usaha

antara pemodal dan pengelola dana pembagian hasil usahanya (Suwiknyo, 2009: 186)

Semakin tinggi bagi hasil yang ditawarkan akan menjadi daya tarik bagi konsumen untuk memutuskan menabung. Kejelasan kesepakatan seperti penentuan besaran bagi hasil serta adanya jaminan dalam pembukaan rekening akan mempengaruhi keputusan konsumen akan menggunakan atau tidak menggunakan jasa tabungan *mudharabah* (Karim, 2013: 209).

Penelitian Meidiana, Susanti (2017) menyebutkan bahwa bagi hasil berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan anggota menabung di BMT Bina Umat Sejahtera. Besaran dan tingkatan margin atau bagi hasil juga salah satu hal yang dipertimbangkan anggota dalam memutuskan menyimpan dananya di BMT Bina Umat Sejahtera.

Anggota BMT setelah mempertimbangkan ketiga faktor tersebut akan memutuskan produk layanan non perbankan yang disediakan, salah satunya tabungan. Tabungan adalah produk layanan yang paling diminati karena produk ini memiliki peranan mikro dan makro. Secara mikro tabungan berperan menjaga tingkat konsumsi di masa yang akan datang bahkan di sepanjang waktu. Secara makro, tabungan merupakan sumber investasi guna mendorong pertumbuhan ekonomi untuk mencapai realitas cita-cita masyarakat yang sejahtera, berkemakmuran dan berkeadilan.

Selanjutnya, dalam prakteknya diantara banyaknya BMT yang ada di Yogyakarta, peneliti menjadikan BMT BIF sebagai objek dalam penelitian ini dengan beberapa pertimbangan, tersedianya data-data yang dapat menunjang proses penelitian dan adanya izin serta kesediaan dari lembaga yang bersangkutan

untuk dijadikan tempat penelitian. BMT Bina Ihsanul Fikri merupakan salah satu BMT terbesar di Yogyakarta, yang memiliki cabang di setiap kabupaten yang ada di Yogyakarta. BMT Bina Ihsanul Fikri juga merupakan BMT tertua kedua di Yogyakarta (Aprida dan Hidayah, 2018).

BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF) adalah salah satu BMT terbaik di Yogyakarta dengan 11 cabang yang berkomitmen menjaga kualitas ketiga factor di atas dalam setiap produk layanannya. Hal ini terbukti dengan banyaknya penghargaan yang berhasil diperoleh. Tahun 2010, BMT BIF mendapat penghargaan dari Walikota sebagai lembaga keuangan dengan penyerapan tenaga kerja terbaik. Selanjutnya, pada tahun 2013 terpilih sebagai koperasi terbaik tingkat propinsi DIY dan 2014, BMT BIF mendapatkan penghargaan sebagai Koperasi Syariah berprestasi secara nasional. Berlanjut di tahun 2015 dinobatkan sebagai koperasi pengelola dana bergulir terbaik secara nasional. Tak berhenti sampai disitu, tahun 2019 BMT BIF kembali mendapatkan penghargaan sebagai Mitra Jariah Pengelola Dana LPDB terbaik tahun 2018 dari Kementerian Koperasi dan UMKM.

Prestasi yang diperoleh BMT BIF menjadi modal besar untuk menarik minat anggota bertransaksi. Namun, beberapa pemberitaan BMT menjadi penyebab pasang surut minat anggota dalam bertransaksi. Hal ini bisa terlihat dari tabel jumlah nasabah dan tabel perolehan tabungan lima tahunan berikut ini:

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah BMT BIF tahun 2018-2022

	2018	2019	2020	2021	2022
Jumlah Nasabah	38725	44901	46299	47479	48574

Tabel 1.2 Jumlah Perolehan Tabungan Wadiah dan Mudharabah tahun 2018-2022

Akad	Tahun				
	2018	2019	2020	2021	2022
Tabungan Wadi'ah	47.588.420	29.258.925	55.664.473	87.328.398	63.333.063
Tabungan Mudharabah	23.559.120.467	25.092.240.714	23.425.955.428	22.374.541.544	25.555.265.822

Sumber: Data RAT dari tahun 2018-2022

Dari data di atas diketahui terdapat beberapa informasi penurunan pada akad tabungan *wadi'ah* dan akad *mudharabah*. Pada akad tabungan *wadi'ah* terjadi penurunan di tahun 2019 dan 2022. Pada akad tabungan *Mudharabah* terjadi penurunan di tahun 2020 dan 2021. Dari data ke dua tabel juga menunjukkan penambahan jumlah anggota BMT BIF dalam rentang 5 tahun terakhir tidak selalu berbanding lurus dengan kenaikan jumlah anggota tabungan. Informasi ini cukup menjadi dasar peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut, khususnya terkait faktor apa saja yang mempengaruhi anggota BMT BIF dalam pengambilan keputusan Ketika menabung. Peneliti mendapatkan mandat dari BMT BIF pusat untuk meneliti hal ini di cabang Sleman.

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis tertarik untuk memilih judul **“Pengaruh Kepercayaan Anggota , Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Tabungan Terhadap Keputusan Anggota Menabung pada BMT BIF (Bina Ihsanul Fikri)”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan anggota menabung pada BMT BIF cabang Sleman?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan anggota menabung pada BMT BIF cabang Sleman?

3. Apakah imbal hasil tabungan berpengaruh terhadap keputusan anggota menabung pada BMT BIF cabang Sleman?
4. Apakah kepercayaan, kualitas pelayanan, dan imbal hasil tabungan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan anggota menabung pada BMT BIF cabang Sleman?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji seberapa besar pengaruh kepercayaan anggota terhadap keputusan anggota menabung pada BMT BIF cabang Sleman.
2. Untuk menguji hal-hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota menabung pada BMT BIF cabang Sleman.
3. Untuk menguji seberapa besar pengaruh nisbah bagi hasil tabungan terhadap keputusan anggota menabung pada BMT BIF cabang Sleman.
4. Untuk menguji secara simultan pengaruh kepercayaan anggota, kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil tabungan, terhadap keputusan anggota menabung di BMT BIF cabang Sleman.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Dalam dunia pendidikan, penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi bagi para pelajar maupun mahasiswa dalam memahami pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan, dan nisbah bagi hasil tabungan terhadap

minat nasabah menabung pada BMT BIF cabang Sleman.

2. Secara Praktis

- a. Bagi dunia praktik, diharapkan penelitian mengenai pengaruh kepercayaan nasabah, kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil tabungan terhadap minat nasabah menabung pada BMT BIF Yogyakarta ini dapat berguna bagi BMT BIF cabang Sleman khususnya dan lembaga keuangan lainnya pada umumnya untuk menjadi pedoman atau acuan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan BMT terkait dengan peningkatan jumlah nasabah.
- b. Selain itu, peneliti berharap agar penelitian ini dapat dijadikan rujukan atau acuan bagi peneliti selanjutnya.