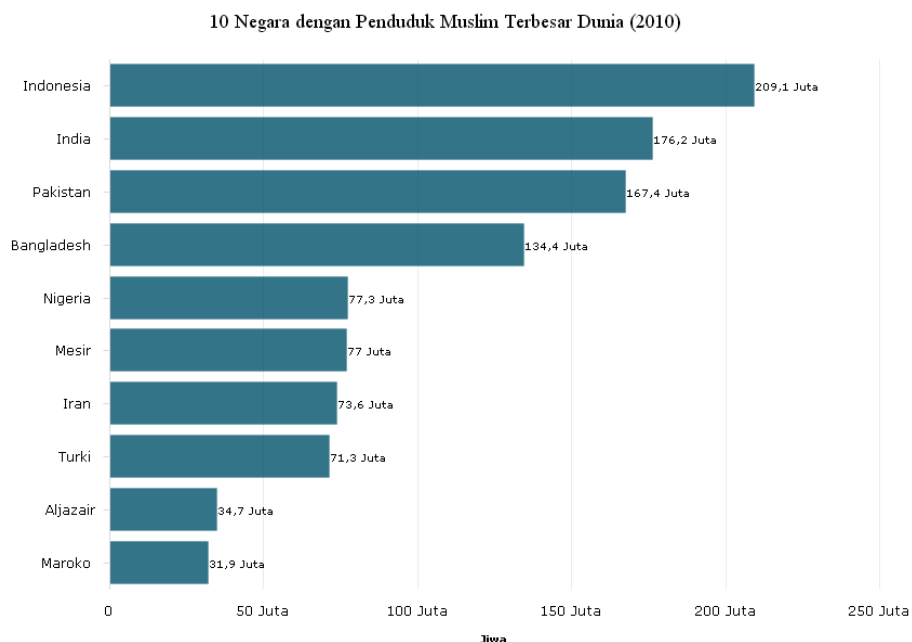


BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia. Berdasarkan data *Globalreligioufuture* yang dapat dilihat dalam tabel 1.1, penduduk Indonesia yang menganut agama Islam pada tahun 2010 mencapai 209,12 juta jiwa atau sekitar 87% dari total penduduk Indonesia merupakan penduduk beragama Islam. Kemudian tahun 2020, penduduk muslim Indonesia diperkirakan akan mencapai angka 229,62 juta jiwa (www.databoks.katadata.co.id).



Sumber : www.databoks.katadata.co.id

GAMBAR 1.1.
10 Negara dengan Penduduk Muslim Terbesar Dunia (2010)

Sehingga dapat diketahui bahwa mayoritas penduduk Indonesia adalah beragama Islam. Dengan ini tidak heran apabila saat ini keberadaan lembaga keuangan syariah dipandang sebagai alternatif sistem ekonomi yang berpotensi untuk dikembangkan di Indonesia.

Lembaga Keuangan Syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang mana prinsip operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islamiah. Operasional di lembaga keuangan Islam harus terhindar dari *riba*, *gharar*, dan *maisir*. Lembaga Keuangan Syariah (LKS) akan memberikan bantuan yang positif dalam pencapaian tujuan sosial-ekonomi masyarakat yang lebih baik, seperti membatu pemenuhan kebutuhan masyarakat baik kebutuhan produktif maupun konsumtif. Hal ini terwujud dalam bentuk pembelian kendaraan, peralatan rumah tangga, tempat tinggal, modal usaha, pembuatan usaha mikro, dan lain-lain. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memaparkan pada data Statistik Perbankan Syariah (SPS) Januari 2020, bahwa untuk pembiayaan *murabahah* diketahui jumlah dana dari masyarakat lebih besar dibandingkan pembiayaan-pembiayaan lainnya, yaitu *mudharabah*, *musyarakah*, *qardh*, *istishna'*, dan *ijarah*.

TABEL 1.1.

Kegiatan Usaha Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah – SPS Januari 2020
(Miliar Rupiah)

Indikator	2019						2020
	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Jan
5. Pembiayaan Bagi Hasil	156.251	157.474	162.962	164.251	168.050	172.492	171.156
a. Pembiayaan Bagi Hasil Kepada Pihak Bukan Bank	155.061	156.297	161.768	163.062	166.880	171.270	169.937
1. <i>Mudharabah</i>	13.884	13.441	13.513	13.409	13.679	13.779	13.169
2. <i>Musyarakah</i>	141.177	142.856	148.256	149.652	153.201	157.419	156.768
3. Pembiayaan	-	-	-	-	-	-	-

Indikator	2019						2020
	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Jan
Bagi Hasil Lainnya							
b. Pembiayaan Bagi Hasil Kepada Bank Lain	1.190	1.176	1.194	1.188	1.169	1.222	1.220
1. <i>Mudharabah</i>	1.180	1.163	1.181	1.174	1.156	1.193	1.193
2. <i>Musarakah</i>	10	14	14	14	13	29	27
3. Pembiayaan Bagi Hasil Lainnya	-	-	-	-	-	-	-
6. Piutang	168.799	169.532	171.532	171.744	171.411	173.356	172.987
a. Piutang Kepada Pihak Ketiga Bukan Bank	168.762	169.503	171.490	171.713	171.382	173.323	172.955
1. <i>Murabahah</i>	157.876	158.573	159.879	159.401	159.593	160.654	160.166
2. <i>Qardh</i>	9.044	9.051	9.665	10.315	9.753	10.572	10.671
3. <i>Istishna'</i>	1.842	1.879	1.946	1.988	2.036	2.097	2.118
b. Piutang Kepada Pihak Bank Lain	37	29	33	31	29	33	32
1. <i>Murabahah</i>	37	29	33	31	29	33	32
2. <i>Qardh</i>	-	-	-	-	-	-	-
3. <i>Istishna'</i>	-	-	-	-	-	-	-
7. Pembiayaan Sewa (<i>Ijarah</i>) termasuk Piutang Sewa	10.544	10.625	10.606	10.508	10.614	10.589	10.484
a. Pembiayaan Sewa (<i>Ijarah</i>) termasuk piutang sewa Pihak Ketiga Bukan Bank	10.544	10.625	10.606	10.508	10.614	10.589	10.484

Sumber : OJK – Statistik Perbankan Syariah (*Sharia Banking Statistics*) Januari 2020

Dari tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah dana untuk pembiayaan *murabahah* setiap periodenya dari bulan Juli tahun 2019 sampai Januari tahun 2020 selalu yang tertinggi. Contohnya, dibulan Januari tahun 2020 jumlah dana pembiayaan *murabahah* kepada pihak ketiga bukan bank sebanyak 160.166 Milyar, sedangkan jumlah dana pembiayaan *mudharabah* kepada pihak ketiga bukan bank sebanyak 13.169 Milyar, *musarakah* sebanyak 156.768 Milyar, *qardh* sebanyak 10.671 Milyar, *istishna'* sebanyak 2.118 Milyar, dan *ijarah*

sebanyak 10.484 Milyar. Maka terbukti bahwa pembiayaan *murabahah* ini yang paling diminati dibandingkan dengan pembiayaan lainnya.

Sistem keuangan syariah di Indonesia terdiri dari dua jenis lembaga keuangan, yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank. Lembaga keuangan bank diantaranya Unit Usaha Syariah, Bank Umum Syariah, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah, sedangkan untuk lembaga keuangan non bank meliputi pegadaian syariah, asuransi syariah, pasar modal syariah dan *Baitul Maal wat Tamwil* atau BMT.

BMT ini didirikan dengan maksud untuk memfasilitasi masyarakat bawah yang kepentingannya tidak tersalurkan oleh pelayanan bank syariah (Sudarsono, 2012). *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) merupakan lembaga keuangan syariah yang tergolong ke dalam Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS), koperasi melakukan kegiatan di sektor simpanan, pembiayaan, dan investasi menggunakan prinsip-prinsip syariah dalam mewujudkan kesejahteraan anggota dan masyarakat. *Baitul Maal* artinya lembaga sosial yang berjalan dalam pengumpulan dan penyaluran dana yang non-profit, misalnya *zakat*, *infaq*, *shodaqoh*, dan dana sosial lainnya. Kemudian *Baitul Tamwil* berjalan menggalang dana masyarakat berupa simpanan dan penyaluran kembali yang mana operasinya dalam bentuk pembiayaan usaha dengan sistem bagi hasil, jual beli, ataupun jasa (Ridwan, 2005).

BMT UMY adalah koperasi syariah berdiri pada tahun 2011 dan telah memiliki Badan Hukum Nomor 6/BH/KPTS /XV/ VII/ 2011. BMT UMY

didirikan dengan prinsip pengelolaan yang professional dan kredibel dengan motto *cakap & terpercaya* serta memiliki keunggulan sebagai berikut :

TABEL 1.2.
Keunggulan BMT UMY

Aman	Berada dibawah naungan amal usaha Muhammadiyah yang berpengalaman dan kredibel.
Bermanfaat	Penyaluran dana untuk membiayai sektor UMKM dan UKM dengan pelayanan yang cepat, mudah dan sederhana.
Menguntungkan	Memberikan bagi hasil yang kompetitif.
Terpercaya	Lahir dalam komunitas akademisi yang mengedepankan profesionalisme kerja dengan SDI yang berkualitas.
Berkah	Prinsip operasional berdasarkan syariah.

Sumber : <http://bmtumy.com/profil/>

BMT UMY menawarkan beberapa bentuk pembiayaan yaitu skema jual beli (*murabahah*), skema kerja sama (*musyarakah*), dan skema pesan bangun (*ishtisna*). Hal yang menjadi identitas dan komitmen BMT UMY dalam bermuamalah yaitu penerapan “transaksi syar’i tanpa riba” sesuai dengan aturan syariat Islam (<http://bmtumy.com/pembiayaan/>). Riba adalah sesuatu yang bisa membahayakan dunia dan akhirat, jelas-jelas dikatakan dalam Al-Qurban bahwa Allah mengharamkan riba dan menyuburkan sedekah.

“Riba itu ada 73 pintu (dosa). Yang paling ringan adalah semisal dosa seseorang yang menzinai ibu kandungnya sendiri. Sedangkan riba yang paling besar adalah apabila seseorang melanggar kehormatan saudaranya.” (HR. Al Hakim dan Al Baihaqi).

BMT UMY disini tidak menyerahkan uang secara langsung kepada nasabah akan tetapi membelikan obyek keperluan nasabah dahulu lalu barang tersebut diserahkan kepada nasabah sehingga menggunakan akad *murabahah* murni tidak diwakilkan (<http://bmtumy.com/pembiayaan/>). Pada BMT UMY ini

produk pembiayaan murabahah merupakan produk yang paling tinggi permintaannya dibandingkan produk pembiayaan lainnya.

TABEL 1.3.
Jumlah Nasabah pada Pembiayaan di BMT UMY Bulan Oktober 2019

Produk Pembiayaan	Desember 2017	Desember 2018	Oktober 2019
<i>Murabahah</i>	396	417	428
<i>Istishna'</i>	10	17	21
<i>Ijarah</i>	106	84	107
<i>Qardh</i>	16	13	18
<i>Mudharabah</i>	2	8	8
<i>Musyarakah</i>	4	3	3
<i>Musawamah</i>	0	0	60

Sumber : HRD BMT UMY

Dari tabel 1.2 dapat diketahui bahwa jumlah nasabah pembiayaan *murabahah* yang aktif atau dalam hal ini masih memiliki tanggungan dari tahun 2017 sampai tahun 2019 terus meningkat dan selalu yang tertinggi dibandingkan dengan pembiayaan *istishna'*, *ijarah*, *qardh*, *mudharabah*, *musyarakah*, dan *musawamah*. Hal ini menunjukkan kebutuhan masyarakat untuk melakukan transaksi peminjaman atau pembiayaan *murabahah* di BMT UMY merupakan yang tertinggi dibandingkan dengan pembiayaan lainnya. Menurut Muhamad (2016), *murabahah* adalah akad jual beli atas barang tertentu sebesar harga pokok barang ditambah laba/margin keuntungan yang disepakati dan bank memberitahu secara jujur biaya perolehan dari barang yang dijual tersebut. Berdasarkan akad jual-beli tersebut bank membeli terlebih dahulu barang yang dipesan oleh nasabah dan kemudian menjualnya kepada nasabah.

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku suka sama suka diantara kamu ...” (QS. An-Nisa (4): 29).

Suatu lembaga keuangan harus mampu merancang strategi pemasaran yang tepat agar dapat mempertahankan kelangsungan setiap produk-produk yang mereka tawarkan. Strategi pemasaran dapat dilakukan dengan cara mengetahui dan menganalisis perilaku konsumen misalnya proses keputusan pembelian, karakteristik konsumen, dan kepuasan konsumen. Sehingga ketika konsumen memutuskan memilih suatu produk sebenarnya mereka memiliki alasan-alasan tertentu, misalnya konsumen merasa puas dengan kualitas pelayanan dan jasa yang ditawarkan produk tersebut. Dengan memperhatikan kualitas layanan yang diberikan maka hal ini akan mempengaruhi besar kecilnya permintaan akan suatu produk pembiayaan. Terkait dengan hal tersebut banyak penelitian sebelumnya yang telah dilakukan berkaitan dengan hubungan antara pelayanan dengan keputusan nasabah dalam pengambilan produk pembiayaan antara lain: penelitian Efriyenty dan Janrosi (2017), memperoleh hasil pelayanan bank tidak berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit. Lain halnya dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Bidasaranti (2018), memperoleh hasil bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah pembiayaan.

Selain memperhatikan kualitas layanan yang baik kepada nasabah, ada juga faktor yang dapat mendorong nasabah dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada

lembaga keuangan tersebut yaitu proses penyaluran kredit yang akan dilakukan. Kebutuhan nasabah akan suatu barang yang cepat, aman, dan mudah membuat nasabah memilih pinjam ke lembaga keuangan yang memiliki prosedur atau proses yang tidak rumit. Proses yang tidak rumit akan menjadi pertimbangan bagi nasabah dalam keputusan pengambilan produk pembiayaan *murabahah* pada lembaga keuangan yang bersangkutan. Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan berkaitan dengan hubungan antara proses penyaluran kredit dengan keputusan nasabah dalam pengambilan produk pembiayaan antara lain: penelitian Sari (2016), memperoleh hasil bahwa prosedur kredit berpengaruh positif terhadap keputusan pengambilan kredit. Lain halnya dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Situngkir (2008), memperoleh hasil bahwa proses penyaluran kredit tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan permintaan kredit.

Adapun faktor lain yang mempengaruhi nasabah dalam memilih pembiayaan *murabahah* suatu lembaga keuangan yaitu jaminan. Jaminan adalah sesuatu yang digunakan sebagai agunan dalam pembiayaan yang diterima. Jaminan ini diperlukan untuk menekan resiko pembiayaan *murabahah*. Apabila jaminan yang harus diserahkan nasabah tidak memberatkan dan dapat dipenuhi maka nasabah cenderung akan tertarik untuk melakukan pembiayaan di lembaga

keuangan tersebut. Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan berkaitan dengan hubungan antara jaminan dengan keputusan nasabah dalam pengambilan produk pembiayaan antara lain: penelitian Pertiwi (2019), memperoleh hasil bahwa jaminan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap permintaan kredit. Lain halnya dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Purba (2013), memperoleh hasil bahwa jaminan berperan mempengaruhi nasabah dalam memilih kredit meskipun jaminan kredit memiliki nilai yang paling kecil dibandingkan faktor lainnya yang telah diujikan.

Pengetahuan mengenai informasi suatu produk pembiayaan perlu diketahui terutama pembiayaan yang digunakan sebagai pemenuhan kebutuhan. Dalam hal ini seperti jenis produk pembiayaan yang dia dibutuhkan, dimana produk tersebut bisa didapatkan, kapan waktu yang tepat untuk melakukan pembiayaan tersebut, dan bagaimana produk tersebut dapat dimanfaatkan dan digunakan dengan maksimal. Pada dasarnya apabila pengetahuan masyarakat mengenai informasi tentang suatu produk pembiayaan tersebut kurang, ketidaktahuan bagaimana cara untuk melakukan pembiayaan tersebut dan dimana suatu produk tersebut dapat ditemui maka masyarakat akan berpeluang kecil dalam melakukan pembiayaan. Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan berkaitan dengan hubungan antara pengetahuan dengan keputusan nasabah dalam pengambilan produk pembiayaan antara lain: penelitian Muthi'ah (2017),

memperoleh hasil bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan produk pembiayaan *murabahah*. Lain halnya dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Ridhoni (2018), memperoleh hasil bahwa pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada *murabahah*.

Berdasarkan uraian di atas yaitu tentang adanya *gap* penelitian dari beberapa penelitian sebelumnya maka dengan ini Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Determinan Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Produk Pembiayaan *Murabahah* di Lembaga Keuangan Syariah (Studi Kasus pada BMT UMY)”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan sebelumnya, permasalahan utama yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan produk pembiayaan *murabahah* di BMT UMY?
2. Bagaimana pengaruh proses penyaluran kredit terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan produk pembiayaan *murabahah* di BMT UMY?
3. Bagaimana pengaruh jaminan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan produk pembiayaan *murabahah* di BMT UMY?
4. Bagaimana pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan produk pembiayaan *murabahah* di BMT UMY?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan produk pembiayaan *murabahah* di BMT UMY.
2. Untuk mengetahui pengaruh proses penyaluran kredit terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan produk pembiayaan *murabahah* di BMT UMY.
3. Untuk mengetahui pengaruh jaminan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan produk pembiayaan *murabahah* di BMT UMY.
4. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan produk pembiayaan *murabahah* di BMT UMY.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Teoritis.

Secara teoritis, diharapkan penelitian ini mampu memberikan kontribusi perkembangan ilmu ekonomi terutama mengenai hal-hal yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil produk pembiayaan *murabahah* di Lembaga Keuangan Syariah.

2. Praktis.

a. Bagi Lembaga Keuangan Syariah.

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan tambahan referensi bagi lembaga keuangan syariah khususnya BMT UMY yang berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil produk pembiayaan *murabahah*. Sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan strategi pemasaran serta kebijakan-kebijakan selanjutnya.

b. Bagi Masyarakat.

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menambah wawasan bagi masyarakat agar dapat lebih bijak dalam mempertimbangkan keputusan yang berkaitan dengan pemilihan produk pembiayaan *murabahah*.

c. Bagi Akademisi.

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmu pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil produk pembiayaan *murabahah* di Lembaga Keuangan Syariah dan sebagai bahan referensi serta pembanding untuk penelitian selanjutnya.

d. Bagi Penulis.

Tentu diharapkan penelitian ini dapat menjadi proses belajar dalam menerapkan teori-teori yang dipelajari untuk dapat diaplikasikan pada permasalahan yang terjadi dalam kehidupan nyata.