

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Memasuki abad ke-21 lembaga keuangan syariah di Indonesia mengalami perkembangan dan pertumbuhan yang luar biasa. Semakin kesini, semakin banyak masyarakat yang tertarik menggunakan jasa lembaga keuangan yang berbasis syariah. Perkembangan ini pun diharapkan mampu mengembalikan nilai-nilai Islam dalam kehidupan perekonomian masyarakat. Lembaga keuangan syariah sendiri setiap zaman selalu mengalami perubahan tergantung bagaimana tuntutan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah, sehingga tidak heran banyak muncul berbagai jenis lembaga keuangan syariah saat ini.

Masyarakat saat ini mulai sadar bahwa lembaga keuangan syariah saat ini bukan hanya bank syariah, asuransi syariah, bank perkreditan rakyat syariah tetapi masih banyak lembaga keuangan syariah lainnya baik dengan skala mikro maupun makro. Baitul Mal wat Tamwil (BMT) merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang tentu menawarkan aneka ragam produknya ke masyarakat terutama masyarakat dengan ekonomi menengah ke bawah.

Baitul Mal wat Tamwil (BMT) hadir untuk memfasilitasi masyarakat dengan ekonomi menengah bawah yang tidak terjangkau oleh pelayanan bank syariah atau bank perkreditan rakyat syariah. Meskipun

secara prinsip Baitul Mal wat Tamwil (BMT) memiliki konsep operasional yang tidak jauh berbeda dengan bank syariah maupun bank perkreditan rakyat syariah tetapi Baitul Mal wat Tamwil (BMT) memiliki pasar tersendiri yaitu cenderung ke masyarakat ekonomi kelas menengah ke bawah.

Dalam perjalanan Baitul Mal wat Tamwil (BMT) di Indonesia tumbuh cepat bagaikan rumput dimusim hujan, dari tahun ke tahun terus bertambah. Berikut adalah sekilas data mengenai jumlah BMT di Indonesia :

Tabel 1.1 Data Pertumbuhan Jumlah BMT di Indonesia

Tahun	Jumlah BMT/Unit
1995	300
1997	1.501
2005	3.038
2015	212.135

(Sumber : PINBUK Pusat Inkubasi Usaha Kecil)

Pada akhir tahun 1995 terdapat kurang lebih sekitar 300 BMT di Indonesia kemudian naik menjadi 1.501 pada tahun 1997, pada akhir tahun 2005 terdapat 3038 BMT dan pada akhir tahun 2015 naik menjadi 212.135 BMT yang tercatat di PINBUK (Pusat Inkubasi Usaha Kecil) dengan total aset sebesar 15 triliyun. Angka ini lebih besar jika dibandingkan dengan pertumbuhan Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) yang informasinya penulis

ambil dari data statistik perbankan syariah milik OJK tahun 2015. Berikut datanya dari tahun 2014 sampai tahun 2016 :¹

Tabe 1.2 Perkembangan Jumlah Kantor BUS, UUS dan BPRS

Jumlah Kantor	2014	2015	2016
BUS	2.163	1.990	1.869
UUS	320	311	332
BPRS	439	446	453

Dari perbandingan kedua tabel diatas, pertumbuhan BMT memang jauh lebih cepat jika dibandingkan dengan BUS, UUS dan BPRS.

BMT merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang berkembang untuk mensejahterakan atau meningkatkan taraf hidup masyarakat khususnya kalangan ekonomi bawah ke menengah. Baitul Mal wat Tamwil (BMT) adalah balai usaha mandiri terpadu atau lembaga keuangan mikro (LKM) yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Sesuai dengan namanya BMT memiliki dua fungsi utama yaitu Baitul Tamwil (rumah pengembangan harta) yaitu melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan ekonomi pengusaha mikro dan kecil antara lain dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi. Baitul

¹OJK, *Statistik Perbankan Syariah*, Volume 15, No 1, Tahun 2016

Mal (rumah harta) adalah menerima titipan zakat, infak dan shadakah serta mengoptimalkan pendistribusiannya sesuai dengan amanah agama.²

Ketua Asosiasi Baitul Maal Wat Tamwil se-Indonesia, Saifu rijal mengungkapkan bahwa : “Nilai aset yang dimiliki Baitul Maal wat Tamwil (BMT) atau koperasi syariah di Kota Yogyakarta terus mengalami pertumbuhan secara signifikan hingga mencapai Rp 900 Milyar pada tahun 2015. Saat ini ada sekitar 40 BMT di Kota Yogyakarta yang secara aktif terus melayani nasabah *funding* atau *lending*. Pertumbuhan aset BMT rata-rata 40 % pertahun dan potensinya di wilayah Yogyakarta masih sangat tinggi. Adapun dari sisi pembiayaan, tiap BMT menurutnya hanya melayani pembiayaan dengan nilai masih dibawah Rp 50 Juta saja mengingat mayoritas anggota yang dilayani dari kalangan menengah ke bawah seperti pedagang pasar tradisional. BMT juga menurutnya menghindarkan para anggotanya dari jeratan rentenir. Namun beliau juga mengakui bahwa, dibandingkan pemodal besar lainnya di industri lembaga keuangan, tentu saja BMT kalah saing. Strategi utama yang dilakukan adalah mengedepankan faktor kedekatan emosional secara persoal dengan anggota. Ini menjadi bentuk pelayanan prima dan kepedulian kepada anggota selain juga bersinergi dengan dinas terkait dan memperketat keanggotaan.”³

²Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2013) hlm. 451.

³<http://jogja.tribunnews.com/2015/11/11/asetbmt-di-yogya-tumbuh-hingga-rp-900-miliar> diakses pada 4 Januari 2018 pukul 20.09

KSPPS BMT Surya Asa Artha adalah salah satu lembaga keuangan syariah yang berada di Jl. Ambarbinangun Sleman Yogyakarta sebagai lembaga investasi syariah yang terus mengembangkan usaha kecil dan menengah dengan memberikan pembiayaan baik untuk modal tetap maupun modal untuk usaha yang mayoritas anggotanya yaitu kalangan pedagang pasar tradisional. Sesuai dengan Visinya, KSPPS BMT Surya Asa Artha berusaha untuk menjadi lembaga keuangan syariah yang terpercaya serta mewujudkan lembaga ekonomi umat yang sehat, tangguh, mandiri, profesional dengan nilai-nilai *Rahmatan lil'alamin*. KSPPS BMT Surya Asa Artha selama perjalanannya terus memberikan pelayanan terbaik untuk anggotanya sehingga KSPPS BMT Surya Asa Artha semakin dipercaya oleh anggota dan masyarakat dalam fungsinya sebagai lembaga keuangan syariah.

Berikut disajikan total aset dan jumlah anggota KSPPS BMT Surya Asa Artha dalam empat tahun terakhir:

Tabel 1.3 Data Pembiayaan dan Simpanan KSPPS BMT Surya Asa Artha

Tahun	Total Aset	Jumlah Anggota
2014	2.226.753.968	677 Orang
2015	2.303.144.403	797 Orang
2016	2.410.842.604	1019 Orang
2017	2.565.487.275	1134 Orang

Sumber : Laporan Rapat Anggota Tahunan KSPPS BMT Surya Asa Artha 2017

Dari data tabel 1.3 terlihat bahwa jumlah anggota KSPPS BMT Surya Asa Artha terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Begitupun dengan total asetnya, terus mengalami peningkatan. Artinya bahwa dalam hal ini tentu ada faktor-faktor yang mempengaruhi. Masyarakat akan mempertimbangkan jenis produk yang akan dikonsumsi, bila produk yang ditawarkan terlalu rumit, maka difusi akan terhambat, tetapi apabila keunggulan produk mudah dilihat atau dijelaskan kepada konsumen, maka mereka akan lebih mudah.⁴ Proses yang cepat dan mudah perlu diperhatikan dalam pelayanan.

Word of mouth merupakan salah satu elemen bauran pemasaran yang lain, tepatnya pada elemen promosi terdapat unsur *word of mouth*. *Word of mouth* adalah komunikasi dari mulut ke mulut oleh konsumen yang didasarkan pada pengalaman pribadi konsumen. Hal ini dapat membantu koperasi syariah dalam pemasarannya.⁵

Kepercayaan terhadap lembaga keuangan merupakan faktor penting yang mempengaruhi loyalitas nasabah karena bagi lembaga keuangan kepercayaan adalah faktor jangka panjang. Dengan adanya kepercayaan yang tinggi terhadap lembaga keuangan maka bank itu dapat menghimpun dana sebanyak mungkin dari nasabah dan nasabah akan bersifat loyal terhadap lembaga keuangan itu.⁶

⁴ Ristiyanti Prasetejo dan John Inhalauw, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005) hlm. 28

⁵ Ali Hasan, *Marketing dari Mulut ke Mulut*, Cet. Ke-1 (Yogyakarta: Media Press, 2010) hlm. 25

⁶ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Revisi (Jakarta: PT. Rajagrafindo, 2008) hlm. 82

Keputusan merupakan salah satu point penting dari perilaku konsumen. Perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi dan menghabiskan produk barang maupun jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan mengusuli tindakan.⁷ Atas dasar itu penulis tertarik untuk mendalami judul **“Pengaruh Kemudahan Transaksi, *Word Of Mouth* dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menjadi Anggota KSPPS BMT Surya Asa Artha.”**

⁷Engel dkk, *Perilaku Konsumen. Edisi Keenam, jilid 1*. (Jakarta: Binarupa Aksara, 2010), hlm. 3

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang masalah yang telah diungkapkan diatas, dapat didefinisikan beberapa masalah yang muncul. Adapun permasalahan itu sebagai berikut :

1. Kemudahan transaksi menjadi alasan penting kenapa masyarakat dalam memutuskan lembaga keuangan syariah sebagai mitranya
2. Informasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) menjadi sumber informasi utama masyarakat menengah ke bawah.
3. Kepercayaan masyarakat kepada lembaga keuangan yang berskala mikro masih rendah.
4. Kemudahan, *Word of mouth* dan Kepercayaan merupakan faktor penting dalam mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi anggota BMT

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan uraian diatas dapat dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian yaitu:

1. Apakah Kemudahan Transaksi berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi anggota KSPPS BMT Surya Asa Artha ?
2. Apakah *Word of Mouth* berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi anggota KSPPS BMT Surya Asa Artha ?
3. Apakah Kepercayaan berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi anggota KSPPS BMT Surya Asa Artha ?

4. Apakah Kemudahan Transaksi, *Word of Mouth* dan Kepercayaan berpengaruh positif secara serentak terhadap keputusan menjadi anggota KSPPS BMT Surya Asa Artha ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan latar belakang yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan Transaksi terhadap keputusan menjadi anggota KSPPS BMT Surya Asa Artha
2. Untuk mengetahui pengaruh *Word of Mouth* terhadap keputusan menjadi anggota KSPPS BMT Surya Asa Artha
3. Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan terhadap keputusan menjadi anggota KSPPS BMT Surya Asa Artha
4. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan Transaksi, *Word of Mouth* dan Kepercayaan secara serentak terhadap keputusan menjadi anggota KSPPS BMT Surya Asa Artha

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi peneliti lain yang berkenaan dengan kemudahan transaksi, *word of mouth* dan kepercayaan dalam industri lembaga keuangan syariah yang berbadan hukum koperasi seperti BMT, serta

membuka kemungkinan untuk mengadakan penelitian lebih lanjut yang sejenis.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai Pengaruh Kemudahan Transaksi, *Word of Mouth* dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menjadi Anggota KSPPS BMT Surya Asa Artha.

b. Bagi KSPPS BMT Surya Asa Artha

Memberikan informasi mengenai Pengaruh Kemudahan Transaksi, *Word of Mouth* dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menjadi Anggota KSPPS BMT Surya Asa Artha, sehingga dapat digunakan sebagai bahan acuan dan bahan evaluasi guna peningkatan kualitas pelayanan di KSPPS BMT Surya Asa Artha.

c. Bagi Masyarakat

Sebagai sarana informasi tentang mengenai Pengaruh Kemudahan Transaksi, *Word of Mouth* dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menjadi Anggota KSPPS BMT Surya Asa Artha.

F. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini akan terbagi menjadi lima bab, masing-masing bab terbagi lagi menjadi sub-sub bab yang bersifat saling mendukung dan menjelaskan bab-bab tersebut. Adapun rumusan sistematikanya adalah sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan, meliputi latar belakang mengapa penelitian ini menarik untuk diteliti, identifikasi masalah, rumusan masalah yang akan diteliti, tujuan, dan manfaat penelitian bagi akademisi, dunia praktisi maupun masyarakat serta sistmatika penulisannya.
2. Bab II Landasan Teori, berisi yaitu pertama tinjauan pustaka yang menguraikan teori-teori yang digunakan berkaitan dengan topik penelitian ini. Kemudian kedua, telaah pustaka dengan membuat perbedaan-perbedaan penelitian terdahulu tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan. Ketiga, membuat kerangka teori yang digunakan untuk menyusun hipotesis.
3. Bab III Metode Penelitian, memuat metode yang digunakan dalam penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, lokasi dan waktu, populasi dan sampel, sumber data dan metode pengumpulan data, definisi variabel penelitian, teknik pengumpulan data, uji instrumen penelitian, serta analisis data yang digunakan untuk menguji data primer yang diperoleh dari lapangan dan gambaran umum KSPPS BMT Surya Asa Artha.
4. Bab IV Pembahasan, merupakan inti dari penelitian yang menganalisa dan menyajikan data-data yang diperoleh dari lapangan. Kemudian pembahasannya sesuai dengan standar yang digunakan dalam metode penelitian.

5. Bab V Penutup, berisi kesimpulan yang merupakan jawaban dari rumusan masalah serta pertanyaan penelitian, saran-saran dan penutup.