

**Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Usaha Mikro Kecil
Menengah (UMKM) Menjadi Nasabah Pembiayaan Di Lembaga Keuangan
Syariah (LKS)
(Studi Kasus BMT Alma Ata, Tamantirto Kasihan Bantul, Yogyakarta)**



Naskah Publikasi

Disusun dan diajukan Kepada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Agama Islam Universitas Alma Ata Yogyakarta Untuk Memenuhi
Sebagai Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana S1 (S1)

Disusun Oleh:

ANIATI

NIM 132100021

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ALMA ATA YOGYAKARTA**

2017

LEMBAR PENGESAHAN

Naskah Publikasih

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan UMKM

Menjadi Nasabah Lembaga Keuangan Syariah(LKS)

(Studi Kasus BMT Alma Ata, Bantul, Yogyakarta)

2017

Telah Diseminarkan dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi

Pada tanggal 24 juli 2017

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

ANIATI

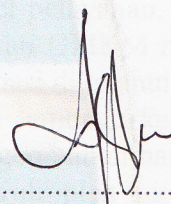
132100021

Pembimbing

Ratih Purbowisanti S.E.I.,M.E

Tanggal.....

31 Juli 2017



Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam

Universitas Alma Ata Yogyakarta

(.....)

ABSTRAK

Penulis: ANIATI, Ratih Purbowisanti S.E.I.,M.E

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi UMKM Menjadi Nasabah Lembaga Keuangan Syariah di BMT Alma Ata Bantul Yogyakarta: Program Sarjana Strata Satu Universitas Alma Ata Yogyakarta, 2017.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan (X1), tingkat pengembalian hasil (X2), dan kesesuaian hukum (X3) terhadap keputusan menjadi nasabah lembaga keuangan syariah di BMT Alma Ata. Objek penelitiannya yaitu nasabah pembiayaan di BMT Alma Ata sebanyak 37 responden. Pengolahan data menggunakan uji deskriptif, uji validitas dan reliabilitas yang digunakan dalam instrumen penelitian, serta pengujian hipotesis dengan menggunakan regresi berganda

Hasil penelitian uji t menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen yaitu tingkat pengembalian hasil, kesesuaian hukum berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah sedangkan pelayanan tidak signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah. Hasil penelitian uji F menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif secara bersama-sama antara variabel pelayanan, tingkat pengembalian hasil, dan kesesuaian hukum terhadap keputusan UMKM menjadi nasabah di lembaga keuangan syariah. Dari koefisien determinasi diketahui bahwa 38,5% terhadap keputusan UMKM menjadi nasabah pada lembaga keuangan syari'ah, dapat di jelaskan oleh faktor pelayanan, tingkat pengembalian hasil, dan kesesuaian hukum sedangkan sisanya sebesar 61,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang dalam hal ini tidak menjadi bahan penelitian penulis. Dari model regresi berganda tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan merupakan faktor yang tidak mempengaruhi keputusan UMKM menjadi nasabah pada lembaga keuangan syari'ah.

Kata Kunci: pelayanan, tingkat pengembalian hasil, kesesuaian hukum, keputusan nasabah.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan usaha mikro usaha kecil dan usaha menengah (UMKM) di Indonesia mempunyai peranan yang penting sebagai tulang punggung perekonomian Indonesia. UMKM merupakan kegiatan usaha yang mampu memperluas lapangan kerja, memberikan pelayanan ekonomi secara luas kepada masyarakat dan sangat berperan dalam proses pemerataan, peningkatan, pendapatan masyarakat, dan mendorong pertumbuhan ekonomi serta berperan dalam mewujudkan stabilitas nasional.¹

Perdagangan atau perniagaan merupakan jalan yang di perintahkan oleh Allah untuk menghindari manusia dari jalan bathil dalam pertukaran sesuatu yang menjadi milik di antara sesama manusia. Seperti yang tercantum dalam Surah An- Nisa' ayat: 29.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَأْكُلُوْا اَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ
بِالْبَاطِلِ اِلَّا اَنْ تَكُوْنَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوْا
اَنْفُسَكُمْ اِنَّ اِلٰهَكُمْ كَانَ بِكُمْ رٰحِيْمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: wahai orang- orang yang beriman janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil(tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh Allah Maha Penyayang kepadamu.

¹ Fajar Mukti, *UMKM di Indonesia Perspektif Hukum Ekonomi*, (Yogyakarta: 2016), hlm.112.

Ayat diatas mencakup semua jalan yang batil dalam meraih harta seperti riba, merampas, mencuri, judi dan jalan-jalan rendah lainnya, dimana didalamnya terdapat bahaya bagi mereka baik bagi pemakannya maupun orang yang diambil hartanya, Allah menghalalkan kepada mereka semua yang bermaslahat bagi mereka seperti berbagai bentuk perdagangan dan berbagai jenis usaha

Usaha kecil merupakan salah satu penopang aktivitas bisnis dalam suatu negara. Keberadaan usaha kecil tidak dapat dipungkiri karena telah mampu mendukung kelancaran operasi perusahaan-perusahaan besar karena dapat bertindak sebagai pemasok konsumen. Selain itu, tidak sedikit usaha kecil yang dapat berkembang pesat dalam bisnisnya sehingga akhirnya dapat menjadi perusahaan besar maupun berskala internasional.²

Dalam mengembangkan usahanya, UMKM dihadapkan pada beberapa permasalahan. Selain faktor SDM yang rendah, terbatasnya sarana-prasarana, dan teknologi, faktor utama yang menghambat perkembangan UMKM adalah kurangnya permodalan dan terbatasnya akses pembiayaan. Proses pengembangan UMKM ini otomatis membutuhkan pendanaan yang banyak, sehingga banyak UMKM yang melakukan *financing* melalui kredit bank, baik bank pemerintah maupun

² Irma Nila dan Sri Wiludjeng. *Pengantar Bisnis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2016), hlm. 47.

bank swasta. UMKM berperan secara signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi maupun penyediaan lapangan kerja.³

Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) menurut Arifin, merupakan lembaga mikro syariah yang bersentuhan langsung dengan kehidupan masyarakat kecil diharapkan mampu menjalankan misinya dan dapat mengurangi ketergantungan masyarakat pada pedagang-pedagang kecil dari lembaga keuangan yang bunganya relatif tinggi.⁴

BMT merupakan salah satu produk lembaga keuangan syariah yang saat ini mampu memberikan pembiayaan untuk usaha anggota dan calon anggota agar usahanya dapat berkembang.⁵ Oleh karena itu BMT sebagai lembaga keuangan non-bank yang beroperasi pada level bawah berperan aktif dan maksimal untuk ikut mengerakkan dan memberdayakan ekonomi rakyat.

Sebuah lembaga merupakan lembaga keuangan alternatif, yang tidak melakukan pemusatan kekayaan pada sebagian kecil pemilik modal, tetapi lembaga yang kekayaannya terdistribusi secara merata dan adil. Lembaga yang terlahir dari kesadaran umat untuk menolong kelompok mayoritas pengusaha kecil atau mikro yaitu Baitul Maal Wa Tamwil (BMT).⁶

³ Fajar Mukti, *UMKM di Indonesia Perspektif Hukum Ekonomi*, (Yogyakarta:2016), hlm.155.

⁴ Amrizal, P., dan Ahmad, Y.,” Pengaruh Kualitas Pembiayaan Terhadap Efektivitas pendapatan”, *Jurnal ekonomi syariah Indonesia*, Vol v. No.1, juni 2015, hlm 33-48.

⁵ Wigati, *Peran Pembiayaan Mudharabah terhadap Perkembangan Usaha Mikro dari Anggota dan Calon Anggota Koperasi BMT Muamalah Syariah Tebu Ireng Jombang*, (Universitas Diponegoro, Semarang 2014), di akses 07 November 2016.

⁶ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil BMT*, (Yogyakarta:UII Press, cetakan pertama revisi,2014), hlm. 68.

BMT Alma Ata merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang bergerak dalam bidang jasa. Pandangan responden tentang lembaga keuangan syariah mempunyai nilai lebih, jika dibandingkan dengan bank konvensional. Perlu mengingatkan bahwa anggota merupakan pihak yang cenderung memberi mutu penilaian terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan yang diinginkan. Oleh karena itu BMT Alma Ata perlu memahami perilaku konsumen yang berkaitan dengan keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua pilihan alternatif atau lebih artinya membandingkan antara satu produk/jasa dengan yang lain berdasarkan pengetahuan, pengalaman, kepercayaan dan lingkungan sosial.

Semakin bertambah jumlah BMT maka pangsa pasar semakin tajam. Chamidun menegaskan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat UMKM mengajukan pembiayaan di BMT Barokah Magelang yaitu reputasi, prosedur dan pelayanan.⁷ Untuk mempengaruhi calon anggota agar tertarik untuk mengajukan pembiayaan di BMT Alma Ata maka pihak BMT Alma Ata melakukan strategi dengan menawarkan produk pembiayaan secara langsung ke nasabah dari rumah kerumah dan mengambil jumlah tabungan dan angsuran nasabah berdasarkan periode tertentu) dengan adanya pendekatan antara nasabah dan karyawan maka timbul keinginan dari nasabah untuk datang langsung ke kantor BMT karena sistem pembiayaannya bagi hasil dan akad yang diajukan sesuai

⁷ Ali Chamidun, *Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Minat, (UMKM) Mengajukan Pembiayaan Pada Lembaga Keuangan*, SKRIPSI, (STAIN Salatiga, 2015).

dengan kebutuhan nasabah dan biaya administrasinya dengan harga rendah.⁸

Menurut Kasmir pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang maupun organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan nasabah maka akan mempengaruhi nasabah kembali untuk bertransaksi di bank tersebut dan mampu melakukan promosi kepada masyarakat sekitar supaya bertransaksi kepada bank yang bersangkutan.⁹

Menurut Septiarini tingkat pengembalian hasil yaitu tingkat bunga atau tingkat bagi hasil yang akan diperoleh oleh pengambil keputusan berdasarkan alternatif penggunaan dana pada tingkat resiko yang sama, besarnya bagi hasil terletak berapa besar investasi yang di titipkan.¹⁰ Saat bertransaksi hendaknya pihak BMT Alma Ata benar-benar melakukan strategi mengenai perhitungan bagi hasil kepada nasabah yang bersangkutan, hal ini akan membuat nasabah puas mengenai tingkat pengembalian hasil yang tidak terdapat unsur riba.

Kesesuaian hukum syariah merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh nasabah saat bertransaksi mengenai prinsip-prinsip syariah, dalam pelaksanaan operasionalnya menghindari dari

⁸ Wawancara dengan Bambang Kirnadi bagian marketing di BMT Alma ata, rabu 14 juni 2017 Pukul 10.30 Wib.

⁹ Kasmir, *Etika Customer Service*, Ed. 1, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hlm.15

¹⁰ Adity Ayu Septiarini, *Faktor-Faktor Yang Membedakan Nasabah Memilih Tabungan System Bagi Hasil dan Sistem Bunga*. Skripsi, (Universitas Jember. 2011).

unsur-unsur *maysir*, *qharar*, *haram*, *riba* maka timbul kepercayaan dan keyakinan nasabah untuk bertransaksi kembali di lembaga tersebut.¹¹

Letak lokasi BMT Alma Ata yang begitu strategis dekat dengan PT. Sosro, PT. Jahit, Kost-kosan dan dekat dengan usaha-usaha kecil contohnya angkringan, sembako hal ini bisa menjadi faktor penentu bahwa lokasi dapat mempengaruhi keputusan UMKM untuk mengajukan pembiayaan di BMT Alma Ata. Keputusan menjadi nasabah juga bisa di pengaruhi oleh pelayanan karyawan terhadap nasabah, tingkat pengembalian hasil sesuai dengan kesepakatan awal antara nasabah dan BMT Alma Ata.

Kesesuaian hukum dalam islam menghindari dari unsur bunga (*riba*), bebas dari kegiatan spekulasi non produktif seperti perjudian (*maysir*), bebas dari kegiatan yang merugikan (*qharar*), bebas dari perkara yang tidak sah (*bathil*), serta melarang investasi pada usaha-usaha yang dikategorikan haram atau dilarang. Seperti yang dijelaskan pada (QS. Al Baqarah ayat: 278):¹²

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَذَرُوْا مَا بَيعَ مِنْ الرِّبَاۤاِ اِنْ كُنْتُمْ مُّؤْمِنِيْنَ ﴿٢٧٨﴾
فَاِنْ لَّمْ تَفْعَلُوْا فَاذْنُوْا بِحَرْبٍ مِّنَ اللّٰهِ وَرَسُوْلِهِؕ وَاِنْ تَبَيَّنْتُمْ فَاَلَيْكُمْ رُءُوسُ اَمْوَالِكُمْ
لَا تَظْلِمُوْنَ وَلَا تُظْلَمُوْنَ ﴿٢٧٩﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah dan tinggalkan segala sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang beriman.

¹¹ Andri soemitro, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana 2009), hlm.

¹² QS. Al- Baqarah Juz 2 ayat 278 , Al-Qur'anul Karim: Mubarak, (Jakarta: Samad

Ayat di atas menjelaskan jika seseorang benar-benar beriman maka tinggalkanlah riba. Allah SWT telah menjelaskan cara bermuamalah antara satu pihak dengan pihak lain, diperbolehkan mengambil keuntungan, sebagai ganti rugi barang jualannya. Tetapi di dalam riba, uang keuntungan diambil tanpa ada pengganti, dan ini merupakan salah satu perbuatan zhalim. Bank syariah dan bank konvensional memiliki tujuan yang sama yaitu menghimpun dan menyalurkan dana, tetapi pada bank konvensional pelaksanaannya tidak ada batasan-batasan terhadap investasi haram maupun riba.

Dari uraian yang telah peneliti paparkan, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai. **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan UMKM Menjadi Nasabah Lembaga Keuangan Syariah (LKS) (Studi Kasus BMT Alma Ata Bantul, Yogyakarta)”**

B. Identifikasi Masalah

Ukuran pencapaian keputusan UMKM yang telah diuraikan diatas adalah pelayanan, pengembalian hasil, dan kesesuaian hukum. Bagaimana pengaruh dan seberapa besar pengaruhnya pun menjadi acuan untuk menilai kepercayaan nasabah dalam mengambil keputusan menjadi nasabah di lembaga keuangan syariah (LKS).

C. Batasan Permasalahan

Batasan masalah yang dimaksudkan adalah agar penelitian ini terfokus pada masalah yang dirumuskan. Batasan masalah yang diteliti maka

peneliti membatasi dengan judul: Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Menjadi Nasabah Lembaga Keuangan Syariah LKS. (Studi Kasus BMT Alma Ata).

D. Rumusan Masalah

1. Apakah pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan UMKM menjadi nasabah Lembaga Keuangan Syariah (LKS)
2. Apakah tingkat pengembalian hasil berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan UMKM menjadi nasabah Lembaga Keuangan Syariah (LKS)
3. Apakah kesesuaian hukum syariah berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan UMKM menjadi nasabah Lembaga Keuangan Syariah (LKS).
4. Apakah pelayanan, tingkat pengembalian hasil, dan kesesuaian hukum berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan UMKM menjadi nasabah Lembaga Keuangan Syariah (LKS).

E. Tujuan Penelitian

Dari penelitian pembahasan ini ada dua tujuan yang hendak di capai yaitu, berdasarkan rumusan-rumusan masalah yang bersifat ilmiah akademis meliputi hal-hal pokok sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah tingkat pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan (UMKM) menjadi nasabah Lembaga Keuangan Syariah (LKS).

2. Apakah tingkat pengembalian hasil berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan (UMKM) menjadi nasabah Lembaga Keuangan Syariah (LKS).
3. Apakah tingkat kesesuaian hukum berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan (UMKM) menjadi nasabah Lembaga Keuangan Syariah.
4. Untuk mengetahui apakah pelayanan, pengembalian hasil, dan kesesuaian hukum berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan (UMKM) menjadi nasabah Lembaga Keuangan Syariah (LKS).

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

a. Bagi Penulis

Agar dapat menambah pengetahuan penulis tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan (UMKM) menjadi nasabah Lembaga Keuangan Syariah (LKS). Selanjutnya agar dapat mengaitkan teori dan fakta yang terjadi dilapangan.

b. Secara akademis

Agar dapat menganalisis faktor- faktor yang mempengaruhi keputusan (UMKM) menjadi nasabah di Lembaga Keuangan Syariah (LKS). Sehingga diharapkan penelitian ini dapat dijadikan study literature untuk penelitian selanjutnya dan dapat menjadi sumber kontribusi terhadap pengembangan literatur ekonomi islam.

c. Bagi Lembaga Keuangan

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan pemahaman Lembaga keuangan syariah (LKS) tentang karakteristik nasabah dalam menentukan pilihannya, sehingga suatu lembaga keuangan dapat mengoptimalkan dan mengembangkan pelayanannya kepada masyarakat khususnya untuk UMKM, sehingga penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam upaya mendukung strategi perkembangannya di masa yang akan datang.

d. Bagi pembaca

Sebagai sumber informasi dan sebagai tambahan kepustakaan yang berhubungan dengan UMKM bagi penelitian-penelitian yang akan datang, serta memberi kontribusi keilmuan bagi semua aktivitas akademik dalam bidang Lembaga Keuangan.

G. Sistematika penulisan

Bab 1 : Latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab 2 : Landasan teori, penelitian yang relevan, kerangka berfikir dan hipotesis.

Bab 3 : Metodologi Penelitian, jenis penelitian, desain penelitian, populasi dan sampel, lokasi dan waktu penelitian, variable penelitian, teknik pengumpulan data dan analisis data dan daftar pustaka.

Bab 4 : Analisis data dan pembahasan

Bab keempat memaparkan tentang gambaran umum responden, indeks tanggapan responden terkait kuesioner, serta membahas analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan (UMKM) menjadi nasabah Lembaga keuangan syariah (LKS).

Bab 5 : Kesimpulan dan saran.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)

a. Pengertian UMKM

Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) memiliki pengertian yang berbeda-beda pada setiap literatur menurut beberapa instansi atau lembaga dan undang-undang. Adapun pengertian UMKM menurut Undang-Undang no 20 tahun 2008 yaitu UMKM memiliki kriteria sebagai berikut:¹³

Usaha mikro yaitu usaha produktif milik orang perorangan yang memenuhi kriteria yakni: Memiliki kekayaan bersih paling banyak 50.0000 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak 300.000.000 (tiga ratus juta rupiah).

Usaha kecil atau sering dikenal dengan istilah *small business* merupakan suatu kegiatan bisnis yang dilakukan baik oleh perorangan maupun kelompok, dimana modal awalnya tidak bernilai besar dan memiliki tujuan untuk memperoleh laba dengan jumlah tenaga kerja dan aset yang relatif terbatas.¹⁴

Menurut Ridwan bahwa pengusaha kecil harus dibagi menjadi tiga kategori yakni mikro/kecil dengan aset usaha tidak lebih dari 50

¹³ Fajar Mukti, *UMKM di Indonesia Perspektif Hukum Ekonomi*, (Yogyakarta:2016), hlm.12.

¹⁴ Irma Nilasari dan Sri Wiludjeng. *Pengantar Bisnis*, (Yogyakarta: Graha ilmu, 2006), hlm. 48.

juta, kelompok menengah dengan aset 50 juta-100 juta dan kelompok besar dengan aset 100-200 juta.¹⁵

Usaha kecil merupakan salah satu penopang aktivitas bisnis dalam suatu negara. Keberadaan usaha kecil tidak dapat dipungkiri telah mampu mendukung kelancaran operasi perusahaan-perusahaan besar karena dapat bertindak sebagai pemasok maupun konsumen. Selain itu, tidak sedikit usaha kecil yang dapat berkembang pesat dalam bisnisnya sehingga akhirnya dapat menjadi perusahaan besar maupun berskala internasional.¹⁶

Usaha menengah, yaitu usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang-perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha kecil atau usaha besar yang memenuhi kriteria:

¹⁵ Ridwan, *Manajemen baitul maal wa tamwil BMT*, (Yogyakarta: UII Press, 2014) cetakan pertama revisi), hlm. 24.

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 47.

Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp 500.000.000 (lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp 10.000.000.000 (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, atau memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari 2.500.000.000 (dua milyar lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp50.000.000.000 (lima puluh milyar rupiah).

Usaha Kecil Menengah (UKM) di Indonesia selain karena amanat kontribusi juga merupakan sumber penting bagi terbukanya kesempatan kerja dan motor penggerak utama pembangunan ekonomi nasional. Peran UKM juga sering dikaitkan dengan upaya pemerintah untuk mengurangi kemiskinan, dan pemerataan pendapatan.

UMKM adalah kerakyatan yang saat ini mendapat perhatian dan keistimewaan yang diamanatkan oleh undang-undang, antara lain bantuan kredit usaha dengan bunga rendah, kemudahan persyaratan izin usaha, bantuan pengembangan usaha dari lembaga pemerintah.

b. Karakteristik UMKM di Indonesia

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang diantara Negara negara yang ada di Asia. dan pada negara berkembang memiliki beberapa karakteristik dari UMKM. Paramitha

menyebutkan ada delapan alasan yang menjelaskan posisi strategis UMKM di Indonesia.¹⁷

1. Mempunyai skala usaha yang kecil baik modal, penggunaan tenaga kerja maupun orientasi pasar.
2. Banyak lokasi di pedesaan, kota-kota kecil atau daerah pinggiran kota besar.
3. Status usaha milik pribadi atau keluarga.
4. Sumber tenaga kerja berasal dari lingkungan sosial budaya (etnis, geografis) yang direkrut melalui pola pemagangan atau melalui pihak ketiga.
5. Pola kerja sering kali *part time* atau sebagai usaha sampingan dari kegiatan ekonomi lainnya.
6. Memiliki kemampuan terbatas dalam mengadopsi teknologi, pengelolaan usaha dan administrasinya sederhana.
7. Struktur permodalan sangat terbatas dan kekurangan modal kerja serta sangat tergantung terhadap sumber modal sendiri dan lingkungan pribadi. Izin usaha sering kali tidak dimiliki dan persyaratan usaha tidak dipenuhi.

C. Peran dan kontribusi UMKM di Indonesia.

UMKM memiliki peranan penting dalam setiap Negara berkembang, begitu juga dengan Indonesia. UMKM mempunyai peranan yang strategis dalam pembangunan Indonesia terutama

¹⁷ *Ibid.*, hlm.108.

kontribusinya terhadap Pendapatan Domestik Bruto (PDB), dan memiliki peran dalam segala bidang contohnya, dalam bidang ekonomi dan bidang sosial.¹⁸

Sehingga selain berfungsi sebagai pertumbuhan ekonomi nasional serta perannya terhadap penyerapan tenaga kerja, UMKM juga berperan dalam pendistribusian hasil-hasil pembangunan.¹⁹ UMKM diharapkan mampu memberikan manfaat bagi sumber daya nasional, termasuk dalam pemanfaatan tenaga kerja yang sesuai dengan kepentingan rakyat dan mencapai pertumbuhan ekonomi yang maksimum.

2. Baitul Mall Wa Tamwil (BMT)

a. Pengertian Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)

Menurut Sudarsono, Baitul Mall Wa Tamwil (BMT) terdiri dari dua istilah, yaitu *baitul maal* dan *baitul tamwil*. *Baitul maal* lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non profit, seperti: *zakat, infaq dan shadaqah*. Sedangkan *baitul tamwil* sebagai usaha pengumpulan dana dan penyaluran dana komersial.²⁰

¹⁸ *Ibid.*, hlm.12

¹⁹ Fajar Mukti, *UMKM di Indonesia Perspektif Hukum Ekonomi*, (Yogyakarta: 2016), hlm.12.

²⁰ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah deskripsi dan ilustrasi* Edisi 4,(Yogyakarta: Ekonisia, 2012), hlm.107.

b. Fungsi BMT

Dalam rangka mencapai tujuan, BMT memainkan peran dan fungsinya dalam beberapa hal, menurut Ridwan adalah sebagai berikut:²¹

- 1) Mengidentifikasi, mendorong dan mengembangkan potensi serta kemampuan potensi ekonomi anggota kelompok anggota muamalat dan daerah kerjanya.
- 2) Meningkatkan kualitas SDM anggota menjadi lebih profesional dan islami sehingga semakin utuh dan tangguh dalam menghadapi persaingan global.
- 3) Menggalang dan memobilisasi potensi masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggota.
- 4) Menjadi perantara keuangan (*financial intermediary*), sebagai shohibul maal dengan du'afa sebagai mudharib terutama untuk dana-dana non profit seperti: zakat, infaq, sadaqah, wakaf hibah dan lain sebagainya.

3. Lembaga Keuangan

Menurut Kasmir menegaskan lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, menghimpun dana, menyalurkan dana atau kedua-duanya.²² Dalam praktiknya lembaga

²¹ Nawawi, *Ekonomi Kelembagaan Syariah dalam Pusaran Perekonomian Gopal Sebuah Tuntutan dan Realitas*. (Surabaya: CV Putra media nusantara 2009), hlm 104.

²² Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2005), hlm. 2.

keuangan digolongkan ke dalam 2 golongan yaitu: Lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan lainnya (lembaga pembiayaan).

4. Produk Lembaga Keuangan Syariah

Produk lembaga keuangan syariah terdiri dari *murabahah, salam, istishna', musyarakah, mudharabah, ijarah, rahn, qard*.²³

- a. Murabahah diartikan sebagai sesuatu perjanjian antara bank dengan nasabah dalam bentuk pembiayaan pembelian atas sesuatu barang yang dibutuhkan oleh nasabah. Objeknya bisa berupa barang modal seperti mesin-mesin industri, maupun barang untuk kebutuhan sehari-hari seperti sepeda motor.
- b. Salam adalah transaksi jual belibarang dengan cara pemesanan dengan syarat-syarat tertentu dan pembayaran tunai terlebih dahulu secara penuh.
- c. Istishna' menyerupai produk salam, namun dalam *istishna* pembayarannya dapat dilakukan oleh bank dalam beberapa kali (termin) pembayaran. Skim *istishna* dalam bank syariah umumnya diaplikasikan pada pembiayaan manufaktur dan konstruksi.
- d. Musyarakah adalah akad yang dilakukan oleh orang yang mengikatkan diri untuk bekerja sama, dimana masing-masing pihak mempunyai hak untuk melakukan tindakan hukum terhadap modal yang dikelola.

²³ Khotibul Umam, *Perbankan Syariah Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia* Edisi 1 (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hlm 61.

- e. Mudharabah adalah bentuk kerjasama antara dua atau lebih pihak dimana pemilik modal (*shahibul maal*) mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola (*mudharib*) dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan.
- f. Rahn adalah penyerahan barang yang dilakukan muqtaridl (orang yang berhutang) sebagai jaminan atas hutang yang diterima sebagai tanda kepercayaan saat hutang sulit dibayar.
- g. Ijarah adalah transaksi sewa menyewa atas suatu barang dan atau upah mengupah atas suatu jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau imbalan jasa.
- h. Qard adalah produk pembiayaan yang disediakan oleh bank dengan ketentuan bank tidak boleh mengambil keuntungan berapapun darinya dan diberikan pada saat keadaan *emergency*. Bank hanya terbatas hanya dapat memungut biaya administrasi dari nasabah. Nasabah hanya berkewajiban membayar pokoknya saja, dan untuk jenis *qordul-hasan* pada dasarnya nasabah apa bila memang dalam keadaan tidak mampu ia tidak perlu mengembalikannya.

5. Tingkat Pelayanan

Menurut Kasmir pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang maupun organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.²⁴ Tindakan memberikan pelayanan tersebut dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung . dalam industri keuangan seperti perbankan, pelayanan secara langsung dapat digambarkan ketika karyawan langsung berhadapan dengan nasabah, seperti dengan cara tatap muka (*face to face*), melalui telepon, dan sebagainya yang bersifat melakukan interaksi secara langsung. Adapun pelayanan tidak langsung dapat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan transaksi keuangan kepada nasabah melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *e-banking*, dan sebagainya.

Pada dasarnya kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.²⁵ Dan hakikatnya kepuasan konsumen merupakan evaluasi pernah beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan konsumen.

Petugas sebuah lembaga keuangan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka petugas harus memiliki

²⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, Ed. 1 (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 15.

²⁵ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2000), hlm.23.

dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan akan berkualitas jika setiap petugas dibekali dasar-dasar pelayanan. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dikuasai:²⁶ Berpakaian dan berpenampilan yang bersih dan rapi.

1. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
2. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.
3. Tenang, tekun, hormat, dan sopan mendengarkan setiap pembicaraan.
4. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
5. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuan.
6. Memulai dan mengakhiri pembicaraan dengan salam.

Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (nasabah) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Dimensi kualitas pelayanan menurut Pasuruan yang di kutip oleh Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:²⁷

- a. *Tangible* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini meliputi

²⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (jakarta, PT. Raja Grafindo Persada: 2003), Ed ke 1, Cet.Ke 4, hlm. 219-220.

²⁷ Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, ed.2, (Jakarta: Salema Empat, 2006), hlm. 182.

fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), secara penampilan pegawai.

- b. *Reliability*, (kendala), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan ketika menawarkan produk secara akurat dan terpercaya. Kinerja perusahaan harus sesuai dengan harapan pelanggan yaitu dengan ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa adanya pilih kasih dan tanpa kesalahan, sikap yang simpati, dan dengan nurani yang tinggi.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu suatu kebijakan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan konsumen, dengan cara (*responsive*) dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas. Apabila memberikan konsumen menunggu maka itu akan memberikan persepsi negatif kualitas pelayanan terhadap konsumen.
- d. *Assurance* (jaminan dan kepastian), yaitu pengetahuan kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk membutuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

e. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki perhatian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Meningkatkan kualitas pelayanan adalah salah satu upaya yang harus dilakukan oleh perbankan saat ini melihat dari tingkat persaingan yang bisa dikatakan semakin tinggi. Pemenuhan pelayanan sesuai harapan ini bagi perbankan diharapkan nantinya akan memberikan kepuasan pada nasabah sehingga dampak selanjutnya adalah terjalin hubungan nasabah yang loyal.

1. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik dengan nasabahnya. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik harus segera dipenuhi oleh bank, sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal. Berikut beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh *Customer Service* (CS), yaitu:²⁸

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk

²⁸ Adity Ayu Septiarini, *Faktor-faktor yang Membedakan Nasabah Memilih Tabungan system Bagi Hasil dan Sistem Bunga*. Skripsi, (Universitas Jember. 2011).

diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang, tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

b. Tersedia karyawan yang baik

Tersedia karyawan yang baik. Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas CS (*Customer Services*) yang melayaninya. Petugas CS (*Customer Services*) harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu, petugas CS (*Customer Services*) harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Petugas CS (*Customer Services*) juga harus bisa mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga cara kerja harus cepat dan cekatan. Untuk itu semua sebelum menjadi CS (*Customer Services*), harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.

c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah.

Sejak awal hingga selesai dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas CS (*Customer Services*) harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka petugas CS (*Customer Services*) yang dari semula mengerjakannya segera mengambil alih tanggungan

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah, diharapkan petugas CS (*Customer Services*) harus melakukan tugasnya sesuai prosedur. Layanan yang

diberikansesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan tidak boleh membuat kesalahan dalam arti pelayanan sesuai dengan keinginan nasabah.

e. Mampu berkomunikasi

Petugas CS (*Customer Services*) harus mampu berbicara dengan baik kepada setiap nasabah. Petugas CS (*Customer Services*) juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Artinya, petugas CS (*Customer Services*) harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

6. Tingkat Pengembalian Hasil

a. Metode Bunga

Tingkat bunga atau pengembalian yang akan diperoleh oleh pengambil keputusan berdasarkan alternatif penggunaan dana pada tingkat resiko yang sama. Nilai mendatang dalam satu tahun dari uang sejumlah Rp 1.000.000 adalah sebanding dengan Rp 1.000.000 ditambah dengan tingkat bunga tahunan.²⁹ Dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$FV = PV (1+r)$$

Yang menunjukkan bahwa:

FV : nilai mendatang

R : tingkat bunga

PV : nilai sekarang

Untuk tahun-tahun mendatang secara umum dirumuskan sebagai berikut:

²⁹ Adity Ayu Septiarini, *Faktor-faktor yang Membedakan Nasabah Memilih Tabungan System Bagi Hasil dan Sistem Bunga*. Skripsi (Universitas Jember. 2011).

$$FV = PV (1+r)^n$$

Yang menunjukkan bahwa:

n : jumlah tahun di masa mendatang

b. Metode bagi hasil

1. Tabungan Wadiah

Tabungan wadiah merupakan tabungan yang dijalankan berdasarkan akad wadiah, yakni penitipan dana atau barang pada penyimpan dana atau barang dengan berkewajiban pihak yang menerima titipan untuk mengembalikan dana atau barang titipan sewaktu-waktu.³⁰

“ Dasar hukum terkait tabungan wadiah dalam Al-Quran terdapat dalam Al-Qur’an surah An-Nisa: 58.³¹

هَلْهَإِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ

Artinya: Sesungguhnya Allah telah menyuruh kamu agar untuk menyampaikan amanat (titipan) kepada ahlinya.

“Di samping ayat al-Qur’an, wadiah juga didasarkan pada hadits Nabi SAW”

“Abu Hurairah meriwayatkan bahwa Rasulullah saw bersabda, sampaikanlah (tunaikan) kepada orang yang berhak menerimanya dan jangan membalas khianat kepada orang yang mengkhianatinya,”

³⁰ Khotibul Umam, *Perbankan Syariah Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia* Edisi 1 (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hlm. 64.

³¹ QS. An-Nisa ayat 58 Juz 04, Al- Qur’anul karim Mubarak, (Jakarta: Samad).

(HR. Abu Daud . menurut tarmidzi hadits ini hasan, sedangkan Imam Hakim mengaktakan hadits ini shohih).

Dalam hal ini, nasabah bertindak sebagai penitip yang memberikan hak kepada bank syariah untuk menggunakan atau memanfaatkan uang atau barang titipannya, sedangkan bank syariah bertindak sebagai pihak dititipi dana atau barang yang disertai hak untuk menggunakan atau memanfaatkan dana atau barang tersebut. Sebagai konsekuensinya, bank bertanggung jawab terhadap keutuhan harta titipan tersebut serta mengembalikannya kapan saja pemiliknya menghendaki. Di sisi lain, bank juga berhak sepenuhnya atas keuntungan dari hasil penggunaan atau pemanfaatan dana atau barang tersebut.

Dalam hal lembaga keuangan khususnya bank berkeinginan untuk memberikan bonus wadiah, beberapa metode yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:³²

- Bonus wadiah atas dasar saldo terendah, yakni tarif bonus wadiah dikalikan dengan saldo terendah bulan yang bersangkutan.

Tarif bonus wadiah x saldo terendah bulan yang bersangkutan

- Bonus wadiah atas dasar saldo rata-rata harian, yakni tarif bonus wadiah dikalikan dengan saldo rata-rata harian bulan yang bersangkutan.

³² Buku Dokumen- Dokumen BMT Alma Ata

Tarif bonus wadiah x saldo rata-rata harian bulan yang bersangkutan.

- Bonus wadiah atas dasar saldo harian, yakni bonus wadiah dikalikan dengan saldo harian yang bersangkutan dikali hari efektif.

Tarif bonus wadiah x saldo harian ybs x hari efektif

a. Menghitung Bonus Wadiah

Contoh kasus: seorang nasabah menabung untuk wadiah sebesar Rp 10 juta selama 30 hari tidak ada transaksi lagi selama itu. Bonus yang ditentukan di BMT adalah 2,64% atau 0,22% per-bulan. Saldo rata-rata= 10 juta X 30 hari/30 hari=10 juta.

Maka bonus wadiah nasabah adalah= 0,22% X 10 juta= 22 ribu. Di dalam sistem skeysa pembukaan rekening wadiah menggunakan nisbah, tidak menggunakan presentase bonus, walaupun nanti basil akunnya tetap bernama ‘ bonus wadiah’,

b. Menghitung saldo rata-rata

Contohnya: Tuan Amir adalah nasabah Bank Syariah at- Taqwa.

Catatan kartu tabungannya menunjukkan transaksi sebagai berikut:

Tabel 2.1

Menghitung Saldo Rata-Rata

| Tanggal | Debet | Kredit | Saldo |
|----------|---------|---------|---------|
| 26/06/20 | | 575.000 | 575.000 |
| 02/07/02 | 125.000 | | 450.000 |
| 10/07/02 | | 250.000 | 700.000 |

| | | | |
|----------|---------|---------|-----------|
| 15/07/02 | 100.000 | | 600.000 |
| 21/07/02 | | 400.000 | 1.000.000 |

Hitungan saldo rata-rata harian perbulan pada tanggal 25 juli 2002,

sebagai berikut:

1. Tgl. 26/6/02 s/d tgl.1/7/02 = 6 hari x 575.000 = 3.450.000
2. Tgl. 02/7/02 s/d tgl.9/7/02 = 8 hari x 450.000 = 3600.000
3. Tgl. 10/7/02 s/d tgl. 14/7/02 = 5 hari x 700.000 = 3.500.000
4. Tgl. 15/7/02 s/d tgl. 20/7/02 = 6 hari x 600.000 = 3.600.000
5. Tgl. 21/7/02 s/d tgl. 25/7/02 = 5 hari x 1.000.000 = 5.000.000

Jumlah = 30 hari = 19.150.000

Jadi saldo rata-rata harian = $19.150.000 / 30 = 638.333$, maka bonus simpanan wadiah yang diperoleh adalah sebesar $0,22\% \times \text{Rp. } 638.333 = 1.404$.

2. Tabungan Mudharabah

Tabungan mudharabah adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan akad mudharabah. Dalam hal ini, bank syariah bertindak sebagai mudharib (pengelola dana), sedangkan nasabah bertindak sebagai shahibul mal (pemilik dana). Perhitungan bagi hasil tabungan mudharabah dilakukan berdasarkan saldo rata-rata harian yang dihitung di tiap akhir bulan dan di buku awal bulan berikutnya.³³

Hari bagi hasil x saldo rata-rata harian x tingkat bagi hasil

Hari kalender yang bersangkutan

³³ Heri Sudarsono, *Bank dan lembaga keuangan syariah deskripsi dan ilustrasi* Edisi 4, (Yogyakarta: Ekonisia,2012), hlm. 107.

Rumus perhitungan bagi hasil tabungan mudharabah adalah sebagai berikut: Misalkan saldo rata-rata tabungan mudharabah tuan A sebesar Rp 500.000. Nisbah basi hasil 50% : 50% diasumsikan total saldo rata-rata dana tabungan mudharabah di bank syariah Rp 100.000.000 dan keuntungan yang diperoleh untuk tabungan (profit distribution) sebesar Rp 3.000.000 maka pada akhir bulan, nasabah penyimpan dana akan memperoleh dana bagi hasil Rp 500.000

Rp 100.000.000

Tabel 2.2

Perbedaan antara Sistem Bunga dan Bagi Hasil.³⁴

| Hal | Sistem Bagi Hasil | Sistem Bunga |
|----------------------------|--|---|
| Sistem Bunga | Penentuan besarnya bagi hasil dibuat pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung rugi. | Penentuan bunga dibuat pada waktu akad dengan asumsi harus selalu untung. |
| Yang ditentukan Sebelumnya | Menyepakati besarnya rasio/proporsi bagi hasil berdasarkan pada jumlah keuntungan yang diperoleh. | Besarnya persentase (bunga, besarnya nilai rupiah) berdasarkan pada jumlah uang (modal) yang dipinjamkan. |
| Jika terjadi | Ditanggung kedua belah | Ditanggung oleh nasabah |

³⁴ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*. Edisi 4, (Yogyakarta: Ekonisia, 2012), hlm. 107.

| | | |
|------------------------------|---|--|
| Kerugian | pihak, nasabah dan lembaga keuangan syariah. | peminjam saja. |
| Dihitung dari mana ? | Bagi hasil bergantung pada keuntungan proyek yang dijalankan, belum tentu besarnya. | Pembayaran bunga tetap seperti yang dijanjikan tanpa pertimbangan apakah proyek yang dijalankan oleh pihak nasabah itu untung atau rugi. |
| Titik perhatian proyek/usaha | Keberhasilan proyek/usaha jadi perhatian bersama, nasabah dan bank syariah. | Besarnya bunga yang harus dibayar nasabah/pasti diterima bank. |
| Berapa besarnya | Proporsi (%) kali jumlah untung yang belum diketahui = belum diketahui. | Pasti : (%) kali jumlah pinjaman yang telah pasti diketahui. |

7. Kesesuaian Hukum Syariah

kesesuaian hukum syariah merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh nasabah. Kesesuaian hukum syariah merupakan

kesesuaian pelaksanaan operasional perbankan dengan prinsip-prinsip syariah.³⁵

Prinsip syari'ah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syari'ah. Dalam lembaga keuangan syari'ah memiliki prinsip utama dalam menjalankan opsionalnya, yaitu:³⁶

- a). *Maysir* artinya transaksi yang digantungkan pada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan.
- b). *Gharar*, artinya menjalankan sesuatu usaha tanpa memiliki pengetahuan yang cukup, atau menjalankan suatu transaksi yang risikonya berlebihan tanpa mengetahui konsekuensinya.
- c). *Haram*, artinya sesuatu benda ataupun kegiatan produksi, konsumsi dan distribusi yang dilarang oleh syariah.
- d). *Riba*, artinya penambahan pendapatan secara tidak sah antara dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitas, kuantitas dan waktu penyerahannya.
- e). Batil, artinya batal atau tidak sah, dikarenakan kegiatan ekonomi bersifat menipu, memaksa hal ini terdapat dalam Al-Quran surah An-Nahl: 114.³⁷

³⁵ Wahbah Zuhili, *Fiqh Muamalah Perbankan Syariah*, (Jakarta: 1999), hlm.15.

³⁶ Andri Soemitro, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana 2009), hlm. 36.

³⁷ QS. An- Nahl ayat 114 Juz 16, Al- Qur'anul karim Mubarak, (Jakarta: Samad).

فَكُلُوا مِمَّا رَزَقَكُمُ اللَّهُ حَلَالًا طَيِّبًا وَاشْكُرُوا نِعْمَتَ
اللَّهِ إِنَّ كُنتُمْ إِيَّاهُ تَعْبُدُونَ ﴿١١٤﴾

Dalam ayat tersebut dijelaskan bahwa Allah memerintahkan hamba-Nya untuk memakan makanan yang halal dan baik. Seperti halnya makan, manusia juga harus mengkonsumsi apa-apa saja yang halal. Produk diasumsikan sebagai sesuatu yang dikonsumsi oleh manusia, sebagai produk yang digunakan oleh manusia adalah sesuatu yang halal dan didalamnya tidak tergantung unsur yang diharamkan atau yang tidak diperbolehkan menurut ajaran Islam.

8. Pengambilan Keputusan

Keputusan adalah hasil pemecahan masalah yang menghadapinya dengan tegas. Dapat juga dikatakan bahwa keputusan itu sesungguhnya merupakan hasil proses pemikiran yang berupa pemilihan satu diantara beberapa alternatif yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah yang dihadapi.³⁸ Adapun proses pengambilan keputusan konsumen yang paling kompleks terdiri dari enam tahap;³⁹

a. Pengenalan Masalah

Proses dimulai saat pembeli menyadari adanya suatu masalah atau kebutuhan. Pembeli merasakan adanya sesuatu antara yang nyata atau yang diinginkan. Kebutuhan tersebut disebabkan karena adanya suatu rangsangan internal.

³⁸ Ibnu Syamsi, *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hlm.3.

³⁹ Yenny Hardiani, *Analisis Fakto-Fakto yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah di BMT* (Studi Kasus Pada BMT Dana Insani Bnatul Yogyakarta: 2016).

b. Pencarian Informasi

Seorang konsumen yang terdorong mungkin atau mungkin juga tidak akan mencari informasi lebih lanjut. Jika dorongan konsumen itu kuat dan produk itu berada didekatnya, maka konsumen akan langsung membelinya. Akan tetapi jika tidak, maka kebutuhan konsumen tersebut hanya akan menjadi ingatan saja

c. Pengenalan Produk

Proses pembelian dimulai saat pembeli mengenali sebuah masalah atau kebutuhan. Kebutuhan tersebut dapat dicetuskan oleh rangsangan internal atau eksternal. Sebuah perusahaan perlu mengidentifikasi keadaan yang memicu kebutuhan tertentu. Dengan mengumpulkan informasi dari sejumlah konsumen, perusahaan dapat mengidentifikasi rangsangan yang paling sering membangkitkan strategi pemasaran yang memicu minat konsumen.

d. Evaluasi alternatif

Dalam tahap evaluasi, konsumen akan memproses informasi yang bersaing dan membuat penilaian. Beberapa konsep dasar dalam proses evaluasi konsumen dapat dipaparkan menjadi tiga bagian. Pertama konsumen berusaha untuk memenuhi suatu kebutuhan. Kedua konsumen mencari manfaat tertentu dari solusi produk.

e. Keputusan pembelian

Pada tahap evaluasi, konsumen menyusun merk-merk dalam himpunan pilihan serta membentuk niat pembelian. Biasanya ia akan memilih merk yang disukai. Tetapi adapula faktor-faktor yang mempengaruhi seperti sikap orang lain dan faktor –faktor yang tak terduga.

Kepuasan konsumen untuk menunda atau menghindari keputusan pembelian sangat dipengaruhi resiko yang dirasakan (*perceived risk*). Besarnya resiko yang dirasakan berbeda menurut uang yang dipertaruhkan. Besarnya ketidakpastian atribut, dan besarnya kepercayaan diri konsumen.

f. Keputusan sesudah membeli

Konsumen setelah membeli atas suatu produk akan mengalami beberapa tingkat kepuasan atau ketidakpuasan. Konsumen mendasarkan harapannya kepada informasi yang mereka terima tentang produk.

B. Penelitian Terdahulu

Pelaksanaan penelitian terdahulu dimaksudkan untuk menggali informasi tentang ruang penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini. Dengan penelusuran penelitian ini akan dapat dipastikan sisi ruang yang akan diteliti, dengan harapan penelitian ini tidak terjadi penelitian ulang . Penelitian terdahulu yang berhasil dipilih untuk dikedepankan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2.3
Penelitian Terdahulu

| No | Nama peneliti/ judul penelitian | Variabel yang digunakan | Kesimpulan |
|----|---|---|---|
| 1 | Diah ayu wigati (2014). Peran pembiayaan mudharabah terhadap perkembangan usaha mikro dari anggota dan calon anggota koperasi BMT Tebo Ireng Jombang | Variabel dependen: Pembiayaan mudharabah Variabel independen: Omset penjualan, laba usaha, jam kerja dan persediaan barang | Dengan adanya pembiayaan dari BMT mu'amalah Syariah Tebu Ireng Jombang maka omset penjualan, laba usaha, jam kerja dan persediaan barang mengalami peningkatan sangat berarti. |
| 2 | Ali Chamidun (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat (UMKM) Mengajukan Pembiayaan Pada Lembaga Keuangan | Variabel independen: Pelayanan, Reputasi, Prosedur dan Minat Variabel dependen: Minat UMKM | Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen yaitu pelayanan, reputasi, prosedur, berpengaruh positif terhadap minat UMKM dalam mengajukan pembiayaan. Hasil uji F menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif secara bersama sama antara variabel pelayanan, reputasi, dan prosedur terhadap minat UMKM mengajukan pembiayaan di (LKS) . |
| 3 | Adhistry Ayu Septiarini (2011). Faktor-Faktor Yang Membedakan Memilih Tabungan Sistem Bagi Hasil dan Sistem Bunga pada Bank BNI 46 dan Bank BNI Syariah Jember. | Variabel Independen. Kepastian hasil, tingkat pengembalian hasil, kesesuaian hukum, kepercayaan, pelayanan Variabel dependen Keputusan nasabah | Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen yaitu pelayanan tingkat kepastian hasil tidak signifikan dalam memilih tabungan sistem bunga dan bagi hasil di BNI 46 DAN BNI Syariah Jember sedangkan kepercayaan, kesesuaian hukum, pengembalian hasil berpengaruh signifikan secara simultan dalam memilih tabungan sistem bagi hasil dan sistem bunga dengan nilai $0,000 < 0,05$. |

| | | | |
|---|---|---|--|
| 3 | Yenny Hardiani (2016) Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Di Baitul Maal wat Tamwil (BMT) Yogyakarta | Variabel independen Pengetahuan nasabah, sikap nasabah, kepuasan nasabah, perilaku nasabah Variabel dependen Keputusan nasabah | Uji T menunjukkan variabel independen pengetahuan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di BMT dengan nilai $0,031 < 0,05$ sikap, perilaku dan kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di BMT |
|---|---|---|--|

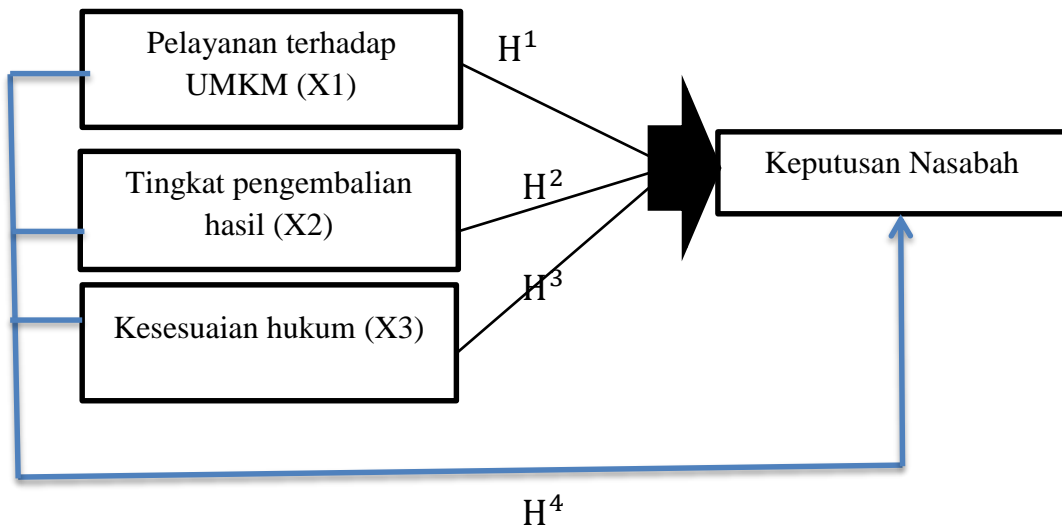
Berbeda dengan penelitian yang terdahulu, penelitian ini akan meneliti mengenai pengaruh pelayanan, tingkat pengembalian hasil, dan kesesuaian hukum terhadap keputusan UMKM menjadi nasabah lembaga keuangan syariah di BMT Alma Ata. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah: *pertama*, variabel penelitian yang digunakan yaitu pelayanan, tingkat pengembalian hasil, kesesuaian hukum; *kedua*, tempat penelitian yaitu BMT Alma Ata; *ketiga*, waktu penelitian yaitu tanggal-bulan-tahun

C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan landasan teori yang telah diuraikan dalam tinjauan pustaka sebelumnya, berikut ini merupakan kerangka teori yang berfungsi sebagai acuan sekaligus mencerminkan pola pikir yang di gunakan sebagai dasar penyusunan dan perumusan hipotesis. Konsep kerangka berfikir pada penelitian ini dapat digambarkan sebagaimana dalam gambar di bawah ini:

Tabel 2.4

Variabel Independen dan dependen



D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Hipotesis merupakan pernyataan peneliti tentang hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian, serta merupakan pernyataan paling spesifik.⁴⁰ Jadi hipotesis adalah jawaban sementara yang disusun oleh peneliti, yang akan diuji kebenarannya melalui penelitian yang dilakukan. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah

Kecepatan, keramahan, kesopanan dan kenyamanan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi keputusan menjadi nasabah di lembaga keuangan syariah. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan

⁴⁰ Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Edisi 3 (Jakarta:Erlangga.2009) hlm. 59.

nasabah akan mempengaruhi nasabah kembali untuk bertransaksi di bank tersebut dan mampu melakukan promosi kepada orang sekitar supaya bertransaksi kepada bank yang bersangkutan. Chamidun menjelaskan bahwa faktor pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa di BMT Barokah Magelang.⁴¹ Dari keterangan tersebut dapat diajukan hipotesis:

H₁: Terdapat pengaruh positif signifikan antara pelayanan terhadap keputusan UMKM menjadi nasabah lembaga keuangan syariah (LKS).

2. Pengaruh Tingkat Pengembalian Hasil terhadap Keputusan Nasabah

Tingkat pengembalian hasil adalah suatu hasil yang diperoleh seorang investor dengan cara menanamkan modalnya untuk jangka waktu yang ditentukan. Ketepatan dalam tingkat pengembalian hasil ini, terutama bagi nasabah UMKM dalam pengajuan pembiayaan perhitungan bagi hasil harus jelas sesuai dengan kesepakatan awal dengan diterapkan perhitungan yang jelas maka timbul kenyamanan nasabah dalam menabung dana dan meminjam dana di Lembaga Keuangan Syariah. Septiarini menyatakan bahwa tingkat pengembalian hasil berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi

⁴¹ Ali Chamidun, *Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Minat (UMKM) Mengajukan Pembiayaan Pada Lembaga Keuangan*, Skripsi, (STAIN Salatiga, 2015).

nasabah lembaga keuangan syariah di Bank BNI Syariah Jember.⁴² Dari keterangan tersebut dapat diajukan hipotesis:

H₂: Terdapat pengaruh positif signifikan antara tingkat pengembalian hasil terhadap keputusan UMKM menjadi nasabah lembaga keuangan syariah (LKS).

3. Pengaruh Kesesuaian Hukum terhadap Keputusan Nasabah

Kesesuaian hukum syariah merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh nasabah, bank syariah dalam melaksanakan transaksinya harus menghindari unsur-unsur maysir, gharar, haram, riba, dan bathil jika hal ini tidak diterapkan maka timbullah keyakinan nasabah saat bertransaksi. Septiarini menjelaskan bahwa faktor kesesuaian hukum berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah dalam menggunakan jasa di Bank BNI Syariah Jember.⁴³ Dari keterangan tersebut dapat diajukan hipotesis:

H₃: Terdapat pengaruh positif signifikan antara kesesuaian hukum terhadap keputusan UMKM menjadi nasabah lembaga keuangan syariah (LKS).

4. Pengaruh pelayanan, tingkat pengembalian hasil dan kesesuaian hukum terhadap Keputusan Nasabah

Dari keterangan di atas dapat di simpulkan bahwa variabel pelayanan, tingkat pengembalian hasil, kesesuaian hukum secara

⁴² Adity Ayu Septiarini, *Faktor-faktor yang Membedakan Nasabah Memilih Tabungan System Bagi Hasil dan Sistem Bunga*. Skripsi, (Universitas Jember. 2011).

⁴³ Adity Ayu Septiarini, *Faktor-faktor yang Membedakan Nasabah Memilih Tabungan System Bagi Hasil dan Sistem Bunga*. Skripsi, (Universitas Jember. 2011).

bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap pengambilan keputusan nasabah menggunakan jasa di BMT Alma Ata. Hipotesis yang di ambil adalah:

H₄: Variabel pelayanan, tingkat pengembalian hasil dan kesesuaian hukum berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan menjadi nasabah di BMT Alma Ata

METEDOLOGI PENELITIAN

Tempat kegiatan penelitian dilakukan di BMT Alma Ata Jl. Gatak 99 Tamantirto, Kasihan Bantul Yogyakarta pada bulan Mei-Juni 2017. Jenis penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel independen (Pelayanan, Tingkat Pengembalian Hasil, kesesuaian hukum) dan satu variabel dependen (keputusan nasabah). Pengukuran variabel menggunakan skala likert dengan skor 1 untuk nilai terendah dan skor 5 untuk nilai tertinggi.

Subjek dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah pembiayaan yang tercatat aktif sebagai anggota pembiayaan UMKM di BMT Alma-Ata Jl. Gatak 99 Tamantirto, Kasihan Bantul, Yogyakarta. Populasi dan sampel (sebanyak 245 nasabah pembiayaan di BMT Alma Ata yang tercatat aktif. Sampel yang digunakan 15% dari 245 = 37 responden.

Teknik pengambilan data yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampel dengan *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden: berdasarkan jenis kelamin laki-laki berjumlah 3 responden dan perempuan 34 responden. Berdasarkan agama 45 responden beragama Islam. Berdasarkan usia 20-30 tahun berjumlah 8 responden, 31-40 tahun berjumlah 8 responden, 40-50 tahun berjumlah 16 responden, lebih dari 50 tahun berjumlah 6 responden.

Berdasarkan pendidikan terhadap keputusan menjadi nasabah adalah SD dengan jumlah 6 responden, SMP dengan jumlah 10 responden, SMA dengan jumlah 15 responden, S1 dengan jumlah 2 responden, dan tidak sekolah dengan jumlah 4 responden. Berdasarkan lama usaha yang paling banyak adalah selama < 5 tahun sebanyak 15 responden, sedangkan yang paling sedikit adalah 10-15 tahun dengan 3 responden.

Berdasarkan kategori total pinjaman responden yang paling banyak adalah 5-1 juta yaitu sebanyak 34 responden. Yang menggunakan sumber modal dari tabungan sebanyak 16 responden, dan modal dari pinjaman sebanyak 20 responden.

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

| Variabel | item | R | Cronch bach alpha | Ket |
|-------------------------------|------|---------|----------------------|------------------|
| pelayanan | X1 | 0,795** | 0,666 | Valid & reabel |
| | X2 | 0,771** | | |
| | X3 | 0,616** | | |
| | X4 | 0,491** | | |
| | X5 | 0,571** | | |
| Tingkat pengembalian hasil | X1 | 0,397** | 0,629 | Valid & reabel |
| | X2 | 0,784** | | |
| | X3 | 0,769** | | |
| | X4 | 0,746** | | |
| | X5 | 0,352** | | |
| Kesesuaian Hukum | X1 | 0,861** | 0,689 | Valid & Reliabel |
| | X2 | 0,887** | | |
| Keputusan Nasabah | X1 | 0,409** | 0,636 | Valid & Reliabel |
| | X2 | 0,666** | | |
| | X3 | 0,780** | | |
| | X4 | 0,708** | | |
| | X5 | 0,624** | | |

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa korelasi antara skor item dengan skor total item yang dapat digunakan untuk menguji validitas instrumen. Pada signifikan 5%, dengan sampel sebanyak 37, r tabel adalah sebesar 0,325 pada hasil tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai corrected item- total correlation (r hitung) semuanya lebih besar dari r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa ke-17 pernyataan tentang keputusan menjadi nasabah di BMT Alma Ata dikatakan valid.

Pada 17 butir pernyataan yang diberikan tentang keputusan UMKM menjadi nasabah di BMT Alma Ata dengan tingkat signifikansi 5% dan sampel sebanyak 37 dengan r alpha pelayanan = 0,666, tingkat pengembalian hasil = 0,629, kesesuaian hukum 0,689 dan keputusan nasabah 0,636 Ini berarti r alpha > r tabel 0,60 Sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner tersebut telah reliabel dan dapat disebarluaskan kepada responden sebagai instrument dalam penelitian ini.

C. Analisis Linear Berganda.

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (independen) yang terdiri dari pelayanan, Tingkat Pengembalian Hasil, Kesesuaian Hukum, terhadap variabel terikat (dependen) yaitu keputusan menjadi nasabah. Persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_{1x1} + b_{2x2} + b_{3x3}$$

Dimana:

Y = Keputusan Nasabah

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien Regresi

x_1 = Pelayanan

x_2 = Tingkat Pengembalian Hasil

x_3 = Kesesuaian Hukum

Analisis regresi berganda dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 23.0 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.17

Uji Regresi Linier Berganda

| Model | Unstandardized Coefficients B |
|----------------------------|-------------------------------|
| (Constan) | 4,018 |
| Pelayanan | 0,245 |
| Tingkat pengembalian hasil | 0,313 |
| Kesesuaian hukum | 0, 579 |

Sumber: data (kuesioner) di olah dengan SPSS 23 for windows 07

Berdasarkan hasil pengolahan data regresi berganda pada tabel 4.17 di atas, dapat dilihat pada kolom *Unstandardized Coefficients* jika dimasukkan dalam persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4,018 + 0,245x_1 + 0,313x_2 + 0,579x_3$$

Nilai konstanta (a) adalah sebesar 4,018 bernilai positif, artinya apabila pelayanan, tingkat pengembalian hasil, kesesuaian hukum (X_1 ,

X2 dan X3) nilainya adalah 0, maka keputusan menjadi nasabah (Y) nilainya sebesar 4,018.

- a. Koefisien regresi variabel pelayanan (X1) sebesar 0,245 bernilai positif, artinya jika tingkat pengembalian hasil, dan kesesuaian hukum bernilai tetap, dan pelayanan mengalami kenaikan sebanyak 1% (asumsi variabel lain bernilai tetap), maka keputusan menjadi nasabah (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,245 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pelayanan dengan keputusan menjadi nasabah, semakin naik pelayanan, maka semakin naik nilai keputusan menjadi nasabah.
- b. Koefisien regresi variabel tingkat pengembalian hasil (X2) sebesar 0,313 bernilai positif, artinya jika pelayanan nasabah, dan kesesuaian hukum bernilai tetap, dan pelayanan mengalami kenaikan sebanyak 1% (asumsi variabel lain bernilai tetap), maka keputusan menjadi nasabah (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,313 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pelayanan dengan keputusan menjadi nasabah, semakin naik pelayanan, maka semakin naik nilai keputusan menjadi nasabah.
- c. Sedangkan koefisien regresi variabel kesesuaian hukum (X4) sebesar 0,579, bernilai positif artinya jika pelayanan nasabah, dan

tingkat pengembalian hasil bernilai tetap dan mengalami kenaikan sebanyak 1% (asumsi variabel lain bernilai tetap). Maka keputusan nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,579.

D. Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji T)

Uji t_{hitung} bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Hasil uji ini pada output SPSS dapat dilihat pada tabel *coefficients*.

Kriteria pengujiannya sebagai berikut: $H_0 : b_i = 0$

Artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari keputusan nasabah : $H_a : b_i \neq 0$

Artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari keputusan nasabah. Dengan kriteria pengembalian keputusan: H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$, dan H_a diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$.

Tabel 4.18
Uji Secara Parsial

| Model | T <i>hitung</i> | T <i>tabel</i> | Sig |
|----------------------------|-----------------|----------------|-------|
| Constanta | 1,105 | | 0,277 |
| Pelayanan | 1,684 | 1,692 | 0,102 |
| Tingkat pengembalian hasil | 2,253 | 1,692 | 0,031 |
| Kesesuaian hukum | 2,101 | 1,692 | 0,043 |

Sumber: hasil pengolahan data (kuesioner) dengan SPSS 23 for windows

Pada uji parsial kita akan berfokus pada kolom t_{hitung} dan kolom t_{tabel} pada kolom tersebut menjelaskan nilai pengaruh dari masing-masing variabel. T_{hitung} di peroleh dari olah data melalui spss dan untuk nilai t_{tabel} di peroleh dari tabel distribusi dengan rumus $df = n-k-1 = 37-3-1 = 33$ (untuk nilai $k = 3$ diperoleh dari jumlah variabel independen dalam penelitian) jadi $t_{tabel} = 1,692$

Pada tabel 4.18 dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} untuk pelayanan nasabah (X1) adalah 1,684, tingkat pengembalian hasil (X2) adalah 2,253, kesesuaian hukum (X3) adalah 2,101. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa BMT Alma Ata dan 2 variabel lainnya tidak berpengaruh secara signifikan.

E. Uji Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya adalah untuk mengetahui pengaruh dari variabel pelayanan (X1), tingkat pengembalian hasil (X2), dan kesesuaian hukum (X3) secara bersama terhadap variabel terikat keputusan nasabah (Y). Kriteria pengambilan keputusan jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka secara bersama-sama variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dan sebaliknya. Untuk mencari f_{tabel} dengan rumus $df_2 = n-k = 37-3 = 33$ (untuk nilai $k = 4$ diperoleh dari jumlah variabel dalam penelitian) dengan nilai = 2,89. Untuk selengkapnya kita lihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.19
Uji F (ANOVA)

| Model | F | Sig |
|------------|-------|-------|
| Regression | 8,504 | 0,000 |
| Residual | - | - |

Sumber: hasil pengolahan data (kuesioner) dengan SPSS 23 for windows

Pada tabel 4.19 diatas F hitung bernilai positif. F hitung 8,504 > F tabel 2,89. Signifikan 0,000 < 0,05. Dengan demikian pelayanan (X1), tingkat pengembalian hasil (X2) dan kesesuaian hukum (X3). Berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di BMT Alma Ata, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap keputusan menjadi nasabah BMT Ata.

F. Uji Determinan (R^2)

Uji R^2 digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas bisa menjelaskan dalam variabel terikat. Untuk nilainya dapat kita lihat dalam kolom R Square seperti tabel di bawah ini.

Tabel 4.20
Uji Determinan (R^2)

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,660 ^a | ,436 | ,385 | 1,430 |

a. Predictors: (Constant), Kesesuaian Hukum, Pelayanan, Tingkat Pengembalian Hasil

Dari tabel 4.20 diatas diketahui bahwa besar koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) atau kemampuan faktor-faktor pelayanan (X1), tingkat pengembalian hasil (X2), dan kesesuaian hukum (X3) dalam menjelaskan variabel keputusan UMKM menjadi nasabah lembaga keuangan syari'ah (BMT Alma Ata) (Y) sebesar 0,385 atau 38,5%. Hal ini berarti variabel-variabel independen menjelaskan variabel dependen sebesar 38,5%. Sisanya sebesar 61,5% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini.

F. Pembahasan

Pembahasan ini akan dijadikan sebagai bahan penjelasan dari hasil data yang telah dilakukan mengenai pengaruh pelayanan, tingkat pengembalian hasil, dan kesesuaian hukum terhadap keputusan menjadi nasabah di BMT Alma Ata, pembahasan adalah sebagai berikut:

a). Pengaruh pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di BMT Alma Ata.

Hipotesis pertama menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan UMKM menjadi nasabah di BMT Alma Ata, hasil data melalui pengujian regresi berganda membuktikan nilai signifikansi pelayanan $0,102 > 0,05$ dan nilai koefisien regresi sebesar 1,684 sehingga hipotesis pertama ditolak, yang berarti pelayanan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di BMT Alma Ata.

Pelayanan yang tidak baik dan tidak sesuai dengan harapan nasabah maka akan mempengaruhi keputusan UMKM menjadi nasabah di lembaga keuangan syariah dan tidak ingin kembali untuk bertransaksi. Ada beberapa faktor yang tidak mempengaruhi pelayanan Pertama, faktor manusia dalam memberikan pelayanan. Kedua, pelayanan yang tidak baik dilihat dari tersediannya sarana dan prasarana yang tidak mendukung baik dalam hal kecepatan, ketepatan, dan keakuratan dalam bekerja. Pada akhirnya jika sarana dan prasarana terpenuhi. maka salah satu faktor dalam mengambil keputusan menjadi nasabah harus dimiliki oleh manusia yang berkualitas. Jadi dapat dikatakan jika kedua faktor tersebut tidak saling menunjang satu sama lain maka pelayanan menjadi nasabah tidak ada harapan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Damayanti membuktikan service performace memiliki pengaruh langsung yang kuat terhadap keputusan nasabah. Penelitian ini mendukung pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh Moenir pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Akan tetapi dalam penelitian ini, peneliti menemukan terdapat faktor lain diluar variabel pelayanan yang mampu mempengaruhi keputusan UMKM menjadi nasabah di BMT Alma Ata. Dimana dari fenomena lapangan yang ditemukan peneliti,

sebagian besar nasabah UMKM memutuskan untuk menjadi nasabah di BMT Alma Ata karena kebutuhan pembiayaan usaha bukan karena faktor pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian baru yang membuktikan bahwa pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan UMKM menjadi nasabah di BMT Alma Ata.

b). Pengaruh tingkat pengembalian hasil terhadap keputusan menjadi nasabah di BMT Alma Ata.

Hipotesis kedua menyatakan bahwa tingkat pengembalian hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah lembaga keuangan syariah di BMT Alma Ata, hasil data melalui pengujian regresi berganda membuktikan nilai signifikansi tingkat pengembalian hasil $0,031 < 0,05$ dan nilai koefisien regresi sebesar 2,253 sehingga hipotesis kedua diterima, yang berarti tingkat pengembalian hasil berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah lembaga keuangan syariah di BMT Alma Ata.

Tingkat pengembalian hasil yang baik tentunya memberikan imbal hasil yang sesuai dengan harapan nasabah, bagi hasil dilihat dari berapa besar dana yang diinvestasikan oleh nasabah terhadap lembaga keuangan syariah, jika bagi hasil sesuai dengan perjanjian awal maka timbullah kerja sama yang baik antara nasabah dan lembaga keuangan syariah.

Pengungkapan tersebut sejalan dengan penelitian Septiarini Bank BNI Syariah Jember Syariah yang menyatakan bahwa tingkat pengembalian hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah.⁴⁴

c). Pengaruh kesesuaian hukum terhadap keputusan menjadi nasabah lembaga keuangan syariah di BMT Alma Ata.

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa kesesuaian hukum berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah lembaga keuangan syariah di BMT Alma Ata, hasil data melalui pengujian regresi berganda membuktikan nilai signifikansi kesesuaian hukum $0,043 < 0,05$ dan nilai koefisien regresi sebesar 2,101 sehingga hipotesis ketiga diterima, yang berarti kesesuaian hukum berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah lembaga keuangan syariah di BMT Alma Ata.

Kesesuaian hukum syariah merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh nasabah saat bertransaksi mengenai prinsip-prinsip syariah, dalam pelaksanaan operasionalnya menghindari dari unsur-unsur qharar, haram, riba maka timbullah kepercayaan dan keyakinan nasabah untuk bertransaksi kembali di lembaga tersebut.

⁴⁴ Adity Ayu Septiarini, *Faktor- Faktor Yang Membedakan Nasabah Memilih Tabungan Sistem Bagi Hasil dan Sistem Bunga*. Skripsi, (Universitas Jember. 2011).

Pengungkapan tersebut sejalan dengan penelitian Septiarini Bank BNI Syariah Jember Syariah yang menyatakan bahwa kesesuaian hukum berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah.⁴⁵

⁴⁵ Adity Ayu Septiarini, *Faktor- Faktor Yang Membedakan Nasabah Memilih Tabungan Sistem Bagi Hasil dan Sistem Bunga*. Skripsi, (Universitas Jember. 2011).

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan terhadap pengaruh pelayanan, tingkat pengembalian hasil, dan kesesuaian hukum terhadap keputusan UMKM menjadi nasabah lembaga keuangan syariah di BMT Alma Ata maka dapat diambil kesimpulan:

- 1). Variabel pelayanan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan UMKM menjadi nasabah lembaga keuangan syariah di BMT Alma Ata. Terbukti dengan nilai signifikansi 0,102 dan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $1,684 < 1,690$ bernilai negatif terhadap keputusan UMKM Menjadi nasabah lembaga keuangan syariah di BMT Alma Ata. Jika dilihat dari F hitung maka pelayanan di BMT Alma Ata sesuai dengan standar perbankan syariah dan karyawan memberikan pelayanan yang prima.
- 2). Variabel tingkat pengembalian hasil berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan UMKM menjadi nasabah lembaga keuangan syariah di BMT Alma Ata. Terbukti dengan nilai signifikansi 0,031 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,253 > 1,690$ bernilai positif terhadap keputusan UMKM menjadi nasabah di lembaga keuangan syariah.
- 3). Variabel kesesuaian hukum berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan UMKM menjadi nasabah lembaga keuangan syariah di BMT Alma Ata. Terbukti dengan nilai signifikansi 0,043 dan nilai $t_{hitung} > t$

tabel yaitu $2,101 > 1,690$ bernilai positif terhadap keputusan UMKM menjadi nasabah Lembaga Keuangan Syariah di BMT Alma Ata.

b. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan sehubungan dengan hasil penelitian ini yaitu:

1. Kepada BMT Alma Ata

Kepada BMT Alma Ata diharapkan bisa lebih mengencut tentang sosialisasi kepada nasabah dan gambaran mengenai pembiayaan di BMT dan calon nasabahnya, agar nasabah dan calon nasabah bisa lebih mengenal apa itu BMT Alma Ata dan bagaimana cara mendaftar menjadi anggota di BMT Alma Ata dan mengenai pelayanan, tingkat pengembalian hasil, dan kesesuaian hukum di harapkan pihak BMT untuk lebih dalam lagi memahaminya. Sehingga pihak BMT Alma Ata dapat lebih meningkatkan lagi cara menyikapi nasabah-nasabah pembiayaan yang ada saat ini.

Dengan mengetahui setiap perkembangan yang ada, maka dengan adanya persaingan yang ketat maka pihak BMT Alma Ata lebih banyak bersosialisasi agar dapat menambah jumlah nasabah pembiayaan sebanyak-banyaknya dan lebih memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan UMKM menjadi nasabah di BMT.

2. Bagi peneliti

Bagi penelitian yang akan datang sebaiknya mengembangkan model variabel independen tidak hanya pada variabel pelayanan, tingkat pengembalian hasil, kesesuaian hukum dalam mempengaruhi keputusan untuk menjadi nasabah lembaga keuangan syariah dan dalam penggunaan metode tidak hanya menggunakan metode kuantitatif, misal kualitatif

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka.
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*: Jakarta: Rineka Cipta.
- Aswar, Syarifudin. 2008. *Rebilitas Dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- An- Nahl ayat 114 Juz 16, Al- Qur'anul karim Mubarak. (Jakarta: Samad).
- Fajar, Mukti. 2016. *UMKM di Indonesia Perspektif Hukum Ekonomi*. Yogyakarta. Hasil Wawancara, dan SMS dengan karyawan bagian administrasi, Teller dan Bagian Marketing BMT Alma Ata.
- Husaein, Umar. 2005. *Metedologi Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafino Persada.
- Indrianto, Bambang Supomo. 2014. *Metedologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFPE
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Edisi 3 Jakarta: Erlangga
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*, Ed. 1. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2003. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Ed ke 1, cet. Ke 4.
- Mohammad, Sidik Priadana. 2009. *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nilasari, Irma. dan Sri, Wiludjeng. 2016. *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Nawawi. 2009. *Ekonomi Kelembagaan Syariah dalam Pusaran*

Perekonomian Gobal Sebuah Tuntutan dan Realitas. Surabaya: CV Putra media nusantara.

Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, ed.2. Jakarta: Salemba Empat.

Rangkuti, Freddy. 2000. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

Ridwan. 2014. *Manajemen baitul maal wa tamwil BMT*. Yogyakarta: UII Press cetakan pertama revisi.

Syamsi, Ibnu. 2000. *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Supardi. 2005. *Metedologi Penelitian ekonomi dan bisnis*. Yogyakarta: UII Press.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sudarsono, Heri. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi* Edisi 4. Yogyakarta: Ekonisia.

Wahbah, Zuhiliah. 2009. *Fiqih Muamalah Perbankan Syariah*. Jakarta.

Yazid, Afandi. 2009. *Fiqih Muamalah*. Yogyakarta, Ed. ke .1.

JURNAL DAN SKRIPSI

- Wigati. 2014. *Peran Pembiayaan Mudharabah terhadap Perkembangan Usaha Mikro dari Anggota dan Calon Anggota Koperasi BMT Muamalah Syariah Tebu Ireng Jombang*, (Universitas Diponegoro, Semarang).Skripsi. Semarang
- Chamidhun, Ali. 2011. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi MinatUMKM Mengajukan Pembiayaan Pada Lembaga Keuangan Syariah (Studi Kasus Di BMT Barokah Magelang)*. Skripsi. Magelang.
- Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol. 1, No. 3, Februari 2103, Dewi Anggraini dan Syahrir Hakim Nasution. *Peran Kredit Usaha Rakyat (KUR) Bagi Pengembangan UMKM di Kota Medan*.
- Septiarini, A. Ayu. 2011. *Faktor-Faktor Yang Membedakan Nasabah Memilih Tabungan System Bagi Hasil dan Sistem BungaStudi Empiris pada Bank BNI 46 dan Bank BNI Syariah Jember*. Skripsi. Jember.
- Hardiani, Yenni. 2016. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Di BMT (Studi Kasus Pada BMT Dana Insani Bantul (Yogyakarta)*. Skripsi. Yogyakarta.
- Amrizal, P., dan Ahmad, Y. 2015” Pengaruh Kualitas Pembiayaan Terhadap Efektivitas pendapatan”, *Jurnal ekonomi syariah Indonesia*, Vol v. No.1