

Baitul maal wat tamwil atau lebih sering disebut BMT yang merupakan lembaga keuangan non Bank yang mengurus persoalan arus keuangan umat, baik yang bersifat arus keuangan sosial maupun arus keuangan yang bersifat komersial dimana denyut nadi perekonomian umat terpusat pada fungsi kelembagaan ini yang mengarah pada hidupnya fungsi-fungsi kelembagaan ekonomi lainnya.

Kegiatan Baitut taamwil adalah mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil mikro antara lain dengan mendorong kegiatan menabung dan fasilitasi pembiayaan guna menunjang usaha ekonominya.

Di Indonesia, karena terdorongnya rasa keprihatinan yang mendalam terhadap masyarakat miskin yang dari tahun ke tahun semakin meningkat tajam yang terjerat oleh rentenir dan juga dalam rangka usaha memberikan alternatif bagi mereka yang ingin mengembangkan usahanya, namun tidak dapat berhubungan secara langsung dengan perbankan islam dikarenakan usahanya tergolong kecil. Maka pada tahun 1992 lahirlah sebuah lembaga keuangan kecil yang beroperasi dengan menggabungkan antara konsep Baitul Maal dan Baitut Tamwil yang mempunyai target sasaran dan skalanya pada sektor usaha kecil atau mikro.

Di indonesia sendiri Sejarah BMT dimulai tahun 1984 yang dikembangkan mahasiswa ITB di Masjid Salman yang mencoba menggulirkan lembaga pembiayaan berdasarkan syari'ah bagi usaha kecil. Kemudian BMT lebih di berdayakan oleh ICMI sebagai sebuah gerakan yang secara operasional ditindaklanjuti oleh Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK).

Dengan makin bertambahnya orang-orang yang memiliki perhatian lebih terhadap lembaga ini, maka diperlukan pembinaan pada BMT-BMT yang menghubungkan terjalannya komunikasi dan jaringan antar BMT ataupun penghubung BMT kepada lembaga keuangan ekonomi yang lebih besar baik pemerintah maupun swasta dan usaha menumbuhkan dan mengembangkan BMT dimasa depan maka berdirilah lembaga Pembina BMT yang berupa Lembaga Pengembangan Swadaya Masyarakat (LPSM), Pusat Pengkajian dan Pengembangan Usaha Kecil (P3UK), Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) maupun Dompot Dhuafa.

Menurut pasal 1 undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan undang-undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Bank didefinisikan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dimana undang-undang tersebut juga mencantumkan kebebasan penentuan imbalan dan sistem keuangan bagi hasil, juga dengan terbitnya Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 1992 yang memberikan batasan tegas bahwa bank diperbolehkan melakukan kegiatan usaha dengan berdasarkan prinsip bagi hasil. Maka mulailah bermunculan lembaga keuangan yang menggunakan sistem syari'ah, seperti Bank Muamalat Indonesia (BMI), BNI Syari'ah, BPRS-BPRS, dan Baitul Maal wat Tamwiil (BMT). Adapun bank umum merupakan lembaga keuangan makro, bank perkreditan rakyat merupakan lembaga keuangan menengah, sedangkan BMT merupakan salah satu contoh lembaga keuangan mikro yang berlandaskan syari'ah dan berbadan hukum koperasi maka secara

otomatis di bawah pembinaan Departemen Koperasi dan Usaha Kecil Menengah. Dengan demikian, peraturan yang mengikat KJKS BMT juga dari departemen ini. Sampai saat ini, selain peraturan tentang koperasi dengan segala bentuk usahanya, KJKS BMT diatur secara khusus dengan Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah No.91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah. Dengan keputusan ini, segala sesuatu yang terkait dengan pendirian dan pengawasan KJKS BMT berada di bawah Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah.

Melihat uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa KJKS BMT adalah lembaga keuangan yang beroperasi seperti koperasi sehingga berbadan hukum koperasi. KJKS BMT merupakan gabungan dari Baitul Maal (Non Komersil) dan Baitut Tamwil (komersil). Baitul Maal merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya mengelola dana yang bersifat nirlaba (sosial) yang sumber dananya berasal dari zakat, infaq dan shadaqah (ZIS), atau sumber lain yang halal, kemudian disalurkan kepada mustahiq atau yang berhak. Adapun Baitut Tamwil adalah lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dan menyalurkan dana dari dan kepada masyarakat yang bersifat profit motive (mencari keuntungan)

Pada kondisi pasar, nasabah dapat memilih aneka macam tawaran produk atau jasa dari Lembaga Keuangan. KJKS BMT Nurul Ummah Ngasem Bojonegoro sebagai lembaga keuangan syari'ah dituntut harus memberikan kualitas pelayanan yang prima dan unggul karena itu sangat mempengaruhi nasabah karena nasabah bisa lari dan memilih BMT lain yang memberikan

kualitas layanan yang lebih baik. Tidak mungkin orang akan memilih BMT yang biasa-biasa saja kalau ada yang lebih baik mengapa tidak? Alasan seperti inilah yang menjadi dasar dari KJKS BMT Nurul Ummah Ngasem Bojonegoro untuk selalu memberikan inovasi-inovasi agar nasabah tidak bosan terhadap produk atau jasa yang mereka gunakan.

KJKS BMT Nurul Ummah Ngasem Bojonegoro dalam melakukan kegiatannya sering mengalami kendala dalam melakukan strategi promosi kepada masyarakat agar masyarakat dapat mengerti dan paham terhadap produk-produk yang ditawarkan. Mereka hampir selalu gagal memberikan jawaban yang memuaskan ketika calon anggota mengajukan pertanyaan; “Berapa besar bagi hasil (keuntungan tepat) yang saya terima setiap bulan jika saya menyimpan dana dalam jumlah sekian di KJKS BMT anda?” persoalannya adalah, jika calon anggota diberikan jawaban sesuai dengan syariah. Calon anggota kebanyakan cenderung meragukan kualitas dari KJKS BMT Muamalat dan lebih percaya terhadap Bank Konvensional yang memiliki fasilitas dan pelayanan yang lebih baik.

Namun hal ini tidak menyurutkan KJKS BMT Nurul Ummah Ngasem Bojonegoro, ini justru menjadi dorongan semangat agar masyarakat percaya kalau KJKS BMT Nurul Ummah Ngasem Bojonegoro juga dapat memberikan kualitas dan layanan yang sama atau bahkan lebih baik dari Bank Konvensional. Karena sebagian besar nasabah dari KJKS BMT Muamalat ini masyarakat yang tergolong ekonomi menengah kebawah yang jarang lebih suka menyimpan uangnya di rumah maka KJKS BMT Nurul Ummah Ngasem Bojonegoro sering

dalam bersaing. Harga merupakan sesuatu yang diserahkan dalam pertukaran untuk mendapatkan suatu barang atau jasa. Harga dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan untuk melakukan pembelian suatu produk. Harga juga merupakan hal terpenting yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. penentuan harga produk maupun jasa yang dilakukan perusahaan sangat berpengaruh pada keputusan konsumen.

- c. Kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan sebuah usaha. Tidak hanya dalam bisnis perbankan atau lembaga keuangan syari'ah saja tetapi mencakup semua bidang usaha. Perusahaan juga harus menyadari pentingnya berwawasan pelanggan dan mementingkan pelanggan.
- d. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.
- e. Baitul maal wat tamwil atau lebih sering disebut BMT yang merupakan lembaga keuangan non Bank yang mengurus persoalan arus keuangan umat, baik yang bersifat arus keuangan sosial maupun arus keuangan yang bersifat komersial dimana denyut nadi perekonomian umat terpusat pada fungsi kelembagaan ini yang mengarah pada hidupnya fungsi-fungsi kelembagaan ekonomi lainnya.

2 Batasn Masalah

- a. Hanya membahas pengaruh kualitas produk murabahah terhadap kepuasan nasabah di KJKS BMT Nurul Ummah Ngasem-Bojonegoro.
- b. Hanya membahas pengaruh harga terhadap kepuasan nasabah di KJKS BMT Nurul Ummah Ngasem – Bojonegoro.
- c. Hanya membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah di KJKS BMT Nurul Ummah Ngasem – Bojonegoro.
- d. Hanya membahas pengaruh kualitas produk murabahah, harga dan kualitas pelayanan di KJKS BMT Nurul Ummah Ngasem – Bojonegoro.

C. Rumusan Masalah

- 1 Adakah pengaruh signifikans kualitas produk murabahah terhadap kepuasan nasabah di KJKS BMT Nurul Ummah Ngasem – Bojonegoro?
- 2 Adakah pengaruh signifikan Harga terhadap kepuasan nasabah di KJKS BMT Nurul Ummah Ngasem – Bojonegoro?
- 3 Adakah pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah di KJKS BMT Nurul Ummah Ngasem – Bojonegoro?
- 4 Adakah pengaruh (kualitas produk murabahah, Harga dan Kualitas Pelayanan) secara silmutan terhadap kepuasan nasabah di KJKS BMT Nurul Ummah Ngasem – Bojonegoro?
- 5 Variabel apa yang paling dominan (kualitas produk murabahah,harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah) di KJKS BMT Nurul Ummah Ngasem – Bojonegoro?

