

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Konsep ekonomi syariah mulai diterapkan di Indonesia sejak tahun 1992 yang diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tanggal 1 Mei 1992 sebagai bank umum pertama yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah. Kemudian secara berangsur muncul lembaga keuangan lain yang sejenis yang merupakan lembaga keuangan non bank seperti koperasi syariah atau biasa disebut dengan *Baitul Maal wa Tamwil*.

Baitul Maal wa Tamwil adalah sebuah lembaga keuangan yang berbadan hukum koperasi yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan tujuan menyediakan permodalan bagi masyarakat usaha mikro dan kecil. Perekonomian Indonesia kurun waktu 1997 sampai dengan 2015 dirasa kurang stabil sehingga mempengaruhi keadaan lembaga keuangan yang bersifat makro karena langsung berhubungan dengan mata uang asing dan sumber daya dari luar negeri. Namun, tidak dengan lembaga keuangan mikro seperti contohnya koperasi yang tahan terhadap krisis karena hanya focus kepada masyarakat pedesaan dan usaha kecil menengah (UMKM).

BMT dapat menjalankan beberapa jenis usaha, baik yang berhubungan dengan keuangan maupun non keuangan. Pertama, BMT menyalurkan zakat, infaq dan shadaqah kepada para *mustahiq* (penerima dana zakat). Kedua,

penghimpunan dana BMT dilakukan melalui metode aneka simpanan. Ketiga, penyaluran dana dilakukan melalui pembiayaan usaha mikro dan kecil.

Beberapa dari BMT berbentuk sebagai koperasi namun BMT juga dapat berbentuk lembaga swadaya masyarakat yang bergerak di bidang keuangan syariah. Sampai saat ini tidak ada data yang akurat mengenai jumlah BMT yang ada di Indonesia. Menurut BMT link pada tahun 2010, pada tahun 2006 jumlah mitra kurang lebih 3 juta orang, dan hingga tahun 2010 menjadi sekitar 10 juta orang¹, sedangkan jumlah usaha mikro kecil mencapai 51.2 unit di Indonesia². Berdasarkan data ini, dapat dilihat bahwa BMT masih kurang memadai dalam memenuhi pelayanan terhadap usaha kecil.

Tabel 1. 1 Pertumbuhan Jumlah BMT di Indonesia

Pertumbuhan Jumlah BMT di Indonesia

Tahun	Jumlah BMT
2011	458
2012	831
2013	1.235
2014	2.030
2015	3.960

Sumber : Tempo, November 2015³

¹ Sakti,Ali. Pemetaan Kondisi dan Potensi BMT. *Jurnal al Muzara'ah* Volume 1, Nomor 1 tahun 2013

² Statistik Perbankan Syariah Bank Indonesia, Desember 2011

³ Wildan Afif, Syafik. 2016. *Skripsi Tata Kelola Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Mekar Da'wah dan Modal Sosial Yang Ada Di Masyarakat Dengan Proses Pembiayaan Musyarakah (Studi Kasus BMT Mekar Da'wah Tangsel)*. Universits Diponegoro. Semarang.

Dikarenakan BMT dirasakan kurang memadai dalam mencukupi kebutuhan dalam melayani usaha kecil menengah milik masyarakat, semakin banyak bermunculan lembaga-lembaga keuangan non bank lain yang berdasarkan prinsip syariah. Hal ini menyebabkan banyak diantara lembaga keuangan non bank seperti BMT yang kurang *selective* dalam memilih para karyawan. Padahal, kinerja karyawan sangatlah mendukung bagi perkembangan BMT sendiri.

Perekrutan tenaga karyawan yang kurang selektif inilah yang membuat masyarakat pada jaman sekarang dengan teknologi yang semakin berkembang mencari tahu tentang kesyari'ahan lembaga keuangan yang mereka percayai. Para mitra merasa kecewa ketika pertanyaan seputar lembaga keuangan syariah atau bahkan tentang produk BMT sendiri yang tidak dikuasai oleh karyawan dengan baik. Kualitas pelayanan seperti inilah yang dapat membuat mitra menjadi tidak percaya pada lembaga keuangan syariah serta lebih memilih kepada lembaga keuangan konvensional.

Kualitas pelayanan sendiri dapat diukur melalui banyak cara, seperti melihat profesionalitas para karyawan, daya tanggap karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh mitra, dan lain sebagainya. BMT sebagai lembaga keuangan mikro yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah harus tetap bisa bertahan di tengah masyarakat dan di tengah persaingan dengan lembaga keuangan yang lainnya.

Pelatihan kepada para karyawan perlu dilaksanakan guna mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang baik terhadap mitra. Setiap mitra memiliki batasan yang berbeda mengenai kualitas pelayanan. Perbandingan antara apa yang ada pada benak setiap mitra dengan kenyataan tidaklah sama. Hal ini yang tentu saja akan mempengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan setiap orang. Dikarenakan jumlah BMT yang semakin meningkat setiap tahunnya, tentu memberikan dampak positif bagi masyarakat selain pada sisi pembiayaan usaha mikro. Kehadiran BMT juga akan membuka lapangan pekerjaan baru bagi para masyarakat yang sedang mencari pekerjaan.

Perkembangan BMT yang semakin pesat tidak lepas dari peran mitra. Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan, membenahi sistem operasional serta membuat keadaan kantor BMT yang semakin nyaman dilakukan oleh pihak BMT semata-mata untuk meningkatkan kepuasan mitra BMT. Selain itu para mitra juga menjadi semakin puas ketika petugas funding BMT atau biasa disebut sebagai *marketing* datang sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan untuk menjemput dana mereka.

Tuntutan persaingan semakin hari semakin tinggi, disertai dengan tumbuhnya BMT di pedesaan membuat sebagian masyarakat meragukan kesyariahan BMT. Padahal, pada saat ini BMT tidak hanya tumbuh dan berkembang di daerah pedesaan saja namun juga sudah memasuki daerah perkotaan. Seperti contohnya di kota Yogyakarta yang dikenal sebagai kota

pelajar, terdapat 32 lembaga koperasi syariah. 30 unit berupa BMT serta 2 lainnya berbentuk Koperasi Syariah Serba Usaha (KSU).⁴

Kehadiran BMT tentunya menjadi angin segar bagi masyarakat yang ingin meningkatkan aktivitas ekonominya, terlebih untuk masyarakat menengah kebawah yang kesulitan dalam mengembangkan usahanya. Hal ini tentunya dapat menjadi patokan supaya BMT dapat meningkatkan kualitasnya supaya mitra BMT menjadi puas dan akan semakin banyak. Untuk zaman sekarang BMT tidak hanya muncul di tengah masyarakat saja namun juga di tengah lingkungan akademis. Sebagai contohnya saja BMT Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang didirikan pada tahun 2011 dan diresmikan oleh Bapak Jusuf Kalla.

BMT ini didirikan dengan motto cakap & terpercaya dikelola oleh sumber daya insani sebagai kekuatan penting dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Semakin banyaknya lembaga keuangan konvensional serta ATM disetiap ruas jalan membuat BMT UMY harus semakin kuat dalam mengembangkan usahanya. Berdasarkan laporan rapat ahir tahun total asset BMT UMY pada tahun 2016 mencapai 21,6 Milyar dengan jumlah mitra 3.458 orang yang terdiri dari UMKM, pegawai dan mahasiswa⁵. BMT ini dipilih karena dalam kurun waktu 5 tahun BMT UMY mampu mendapatkan mitra dengan jumlah yang terus berkembang.

Selain BMT UMY juga terdapat BMT Bina Ihsanul Fikri yang terletak di Jalan Rejowinangun, Yogyakarta. BMT ini terbilang sudah cukup lama berdiri

⁴ www.Antaryogya.com diakses pada tanggal 10 November 2016, pukul 06:25 WIB

⁵ www.bmtumy.com diakses pada tanggal 19 April 2017, pukul 23:48 WIB

sejak tahun 1996. dalam kurun waktu 5 tahun yaitu dari tahun 2010-2014, BMT BIF dapat bertambah 13.497 anggota yang merupakan mitra tabungan dengan jumlah asset sebesar Rp 69.597.242.345⁶. BMT BIF dipilih dalam penelitian ini karena dengan jumlah dana yang sangat banyak serta jumlah mitra yang mencapai 29ribu anggota, apakah kualitas yang disediakan sudah cukup memberikan kepuasan terhadap anggotanya.

Di tengah sukacita BMT sebagai lembaga keuangan mikro kepercayaan masyarakat, masih banyak kasus BMT yang mengalami kegagalan. Pada tahun 2010-2011 terdapat kerugian mencapai Rp 140 Miliar pada BMT yang terdapat di kota Yogyakarta, diantaranya BMT Amratani dengan kerugian Rp 32 Miliar, BMT Hilal dengan kerugian Rp 22 Miliar, BMT Isra dengan kerugian Rp 51 Miliar. Salah satu pemicunya diduga dikarenakan oleh sistem bagi hasil yang terlalu tinggi melebihi lembaga keuangan lainnya yakni mencapai 17 persen hingga 20 persen setiap tahunnya selain terdapat unsur penipuan⁷.

Seharusnya, jika BMT benar-benar melakukan kegiatannya sesuai dengan prinsip syariah tidak ada bagi hasil melebihi ketentuan yang sudah ada . Satu lagi contoh kasus BMT yaitu penggelapan dana yang dilakukan oleh pegawainya sendiri terdapat pada BMT KJKS Al Furqon Giritontro, Wonogiri, Jawa Tengah. Penggelapan dana yang dilakukan oleh pengelola pemasaran bidang permodalan kantor kas Paranggupito BMT KJKS Al Furqan Giritontro dipicu oleh keserakahan diri sendiri yang akibatnya menyebabkan kerugian

⁶ *Profil BMT BIF*

⁷ www.republika.co.id, diakses pada tanggal 11 November 10, 2016, pukul 07:17 WIB

hingga mencapai Rp 187.852.182⁸. Kasus di atas menggambarkan sedikit keburukan dari rendahnya ketaatan beragama seseorang serta ketidaksesuaian dengan prinsip syariah yang akan merusak citra BMT sebagai lembaga keuangan syariah yang melayani masyarakat kecil.

Dalam perkembangannya, BMT memang sudah seharusnya meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan terhadap anggotanya supaya hal-hal seperti yang sudah disebutkan di atas tidak terulang kembali. Ketaatan beragama karyawan yang baik tentunya akan membawa dampak positif terhadap perkembangan BMT. Karyawan BMT tentu saja akan melaksanakan tugas dengan penuh sukacita serta kehati-hatian dalam melayani anggotanya. Selain itu prinsip syariah juga tercermin dari produk-produk BMT yang menggunakan akad-akad syariah seperti *mudharabah*, *musyarakah*, *murabahah* dengan sistem bagi hasil dan lain sebagainya. Hal yang demikian yang tentunya akan meningkatkan kepuasan anggota BMT sehingga akan meningkatkan dana pihak ketiga yang terkumpul. Semakin baik kualitas pelayanan sebuah lembaga keuangan, maka akan semakin tinggi aset yang didapatkan.

Alasan penulis memilih dua BMT di atas selain berdasarkan alasan yang sudah dipaparkan di atas juga didasarkan pada beberapa kriteria sebagai berikut:

1. BMT sampel memiliki kelengkapan data yang diperlukan.

⁸ www.infowonogiri.com , diakses pada tanggal 11 November 2016 pukul 07:29 WIB

2. BMT sampel memiliki badan hukum yang sudah terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas dan kriteria yang telah disebutkan maka peneliti menarik judul “*Pengaruh Kesesuaian Prinsip Syariah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mitra Funding (Studi Kasus Baitul Maal Wa Tamwil Bina Ihsanul Fikri dan Baitul Maal Wa Tamwil Univeritas Muhammadiyah Yogyakarta)*”.

B. Masalah Pokok

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat diambil beberapa permasalahan :

1. Bagaimana pengaruh kesesuaian prinsip syariah terhadap kepuasan mitra *funding* di dua BMT di Yogyakarta tersebut?
2. Bagaimana pengaruh secara bersama kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap kepuasan mitra *funding* di dua BMT di Yogyakarta tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kesesuaian prinsip syariah terhadap kepuasan mitra *funding* di dua BMT di Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara bersama kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance empathy*) terhadap kepuasan nasabah *funding* di dua BMT di Yogyakarta.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan atau BMT

Penelitian ini dapat berguna untuk memberikan informasi mengenai keterkaitan antara kualitas pelayanan dan kesesuaian prinsip syariah terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan bagi perusahaan atau BMT untuk meningkatkan kinerjanya, lebih meningkatkan kesesuaian terhadap prinsip syariahnya serta kualitas pelayanannya sehingga kepuasan mitra akan semakin meningkat.

2. Bagi penulis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan penulis dalam menganalisa masalah kualitas pelayanan dan prinsip syariah terhadap kepuasan mitra *funding* serta menambah ketrampilan dalam menulis karya ilmiah.

3. Bagi akademik

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi penelitian yang selanjutnya mengenai manajemen sumberdaya manusia. Selain itu, dapat memberikan referensi bagi akademisi dalam menambah wawasan mengenai kepuasan pelanggan.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa bab yang terdiri dari sub bab sebagai berikut :

Bab I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, masalah pokok, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II: TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

Bab ini berisi penjabaran dari tinjauan pustaka yang digunakan penelitian terdahulu, serta kerangka teori.

Bab III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang daerah dan waktu penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode analisis serta definisi operasional variabel.

Bab IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian dengan analisis data dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda.

Bab V: PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan penelitian yang sudah dilakukan, saran serta rekomendasi.