

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

A. Tinjauan Pustaka

Jurnal oleh Hendri Triandini , *Jurnal Ekonomi* (Vol.12, No.2, 2013: 131-148) dengan judul “Pengaruh Layanan Jemput Bola Produk Funding Terhadap DPK dan Jumlah Nasabah: Studi Pada BPRS Artha Karimah Irsyadi”. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa secara simultan layanan jemput bola memiliki pengaruh yang signifikan terhadap DPK dan jumlah nasabah. Karena terbantu oleh margin serta KPMM, yang secara parsialnya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap terhadap DPK dan jumlah nasabah. Penelitian ini menggunakan teknis analisis *regresi dummy variabel*. Teknik tersebut digunakan karena layanan jemput bola dianggap variabel kualitatif dan tidak memiliki nilai. Penelitian ini berbeda dengan penelitian penulis penulis lebih fokus pada efektivitas dan dampak terhadap nasabah sedangkan pada penelitian ini adalah pada DPK dan jumlah nasabah.

Jurnal oleh Wirdayani Wahab, *Journal Febi UINIB* dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru”. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa industri perbankan syariah di kota Pekanbaru dari sisi kualitas pelayanan cukup memuaskan dan salah satu faktor yang paling kecil pengaruhnya adalah keandalan pekerja dalam hal memberikan pelayanan. Yang membedakan dengan

penelitian penulis adalah variabel penelitiannya. Penulis menggunakan pelayanan jemput bola serta dampaknya terhadap efektivitas dan nasabahnya.

Jurnal yang ditulis oleh Mulyadi, *Journal Liquidity* (Vol.5, No 2, Juli-Desember 2016, hlm.87-94) dengan judul “Konsep *Soul Share* Pada Pemasaran Syariah *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) di Banten”. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa konsep *soul share* yang dilakukan oleh BMT di kota Banten meliputi: jujur, ikhlas, profesional dan silaturahmi. Perbedaan dengan penelitian penulis adalah peneliti mengangkat salah satu konsep pemasaran yaitu *soul share* sedangkan penulis mengangkat jemput bola.

Jurnal yang ditulis Dian Puspitasari, *JOM Fisip* (Vol. 2 No.2, Oktober 2015) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian”. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Bank Riau cabang Pasir Pengaraian sudah cukup baik. Dan nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Perbedaan dengan penelitian penulis adalah, dalam penelitian ini fokus pada kualitas pelayanan sedangkan penulis fokus pada efektivitas pelayanan.

Jurnal yang ditulis oleh Retno Larasati, *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Terapan* (Tahun X No 1, April 2013) dengan judul "Pengaruh Kompetensi Karyawan *Frontlier* Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Bank BTN (Bank Tabungan Negara) Tbk Cabang Palembang". Kesimpulan dari penelitian ini adalah adanya pengaruh yang cukup kuat antara kompetensi karyawan *frontlier* terhadap efektivitas pelayanan pada PT Bank BTN Tbk Cabang Palembang.

Perbedaan dengan penelitian penulis adalah dalam penelitian ini peneliti meneliti tentang kompetensi karyawan terhadap efektivitas pelayanan sedangkan penulis focus pada efektivitas pelayanan jemput bola.

Jurnal yang ditulis oleh Saleh Hidayat, *Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam* (Vol. 3 no. 2013) dengan judul, “Efektivitas Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah (KJKS dan UJKS) dalam peningkatan Mutu Pelayanan dan Kredibilitas Lembaga”. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia dalam peningkatan mutu pelayanan KJKS dan UJKS hanya akan berfungsi secara efektif dan efisien, apabila manajemen melakukan secara terus menerus berorientasi pada usaha memperbaiki perilaku organisasi guna meningkatkan mutu kerja pegawai. Perbedaan dengan penelitian penulis adalah dalam penelitian ini hanya berfokus pada pengelolaan SDM sedangkan penulis fokus pada efektivitas pelayanan jemput bola.

Jurnal yang ditulis oleh Siti Nurjanah, *Jom Fisip* (Vol 1 No.2. Oktober 2014) dengan judul "Efektivitas Pelaksanaan Program Pengembangan Kewirausahaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah oleh Dinas Koperasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah kota Pekanbaru". Kesimpulan dari penelitian ini adalah factor factor yang mempengaruhi efektivitas program diantaranya factor organisasi, factor lingkungan, factor pekerja, dan kebijakan praktik manajemen. Dan kesemua factor tersebut sangat berpengaruh dalam pencapaian tujuan Dinas Koperasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah Kota Pekanbaru. Perbedaan dengan penelitian penulis adalah dalam penelitian ini peneliti focus

pada efektivitas program dari Dinas koperasi dan UMKM sedangkan penulis focus pada pelayanan jemput bola di BMT.

Jurnal yang ditulis oleh Titin Sekartika, *Paradigma* (Vol, 2. No.2, 2014) dengan judul “Fenomena Jemput Bola pada Proses PPDB di Sekolah Menengah Kejuruan Swasta”. Kesimpulan dari penelitian ini adalah alasan yang melatarbelakangi SMK di sekolah swasta di Bojonegoro menggunakan strategi jemput bola dalam kegiatan PPDB. Untuk bersaing dengan sekolah negeri di Bojonegoro yang mapan dalam segala hal. Yang membedakan dengan penelitian ini dengan penelitian penulis dalam hal tempat yang diteliti. Peneliti fokus pada sekolah menengah kejuruan sedangkan penulis fokus pada *Baitul Maal wat-Tamwil*.

Jurnal yang ditulis oleh Nila Widiyajayanti dan Eva Hany Fanida, *Jurnal Mahasiswa Unesa* dengan judul “ Efektivitas Pelayanan Dengan Sistem Jemput Bola Dalam Pengurusan IMB Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Tulungagung”. Hasil penelitiannya adalah bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas BPPT sudah cukup baik dengan presentase efektivitas 81,02%. Indikator yang digunakan adalah prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas. Penelitian ini menggunakan teknik analisis *uji mean* pada setiap indikatornya. Yang membedakan dengan penelitian penulis adalah penelitian ini menggunakan objek BPPT di Tulungagung sedangkan penulis menggunakan KSPPS BMT di DIY.

Jurnal yang ditulis oleh Ipan Sunarto, *eJournal Administrasi Negara* (3, 4, 2015:1130-1144) dengan judul “Efektivitas Pelayanan Pegawai Bank BRI

Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang". Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan pegawai yang ada di bank BRI sudah cukup efektif dibuktikan dengan semua kegiatan sudah menggunakan komputer, petugas *costumer service* telah bekerja dengan sangat baik dan senantiasa mengikuti kegiatan training. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Perbedaan dengan penelitian penulis adalah dalam penelitian ini fokus pada efektivitas pelayanan pegawai sedangkan penulis fokus pada efektivitas pelayanan jempot bola.

B. Kerangka Teoritik

1. Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif. Menurut kbki efektif adalah ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya) atau manjur atau mujarab atau dapat membawa hasil (tentang usaha atau tindakan). Effendi menyatakan bahwa efektivitas adalah "komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya, waktu yang ditetapkan dan jumlah pekerja". Menurut Agung Suproyono dalam Nila mendefinisikan efektivitas sebagai kemampuan dalam menyelesaikan tugas, fungsi, dan tidak terdapat tekanan sama sekali dalam pelaksanaannya.¹

a. Ukuran Efektivitas

Ukuran efektivitas organisasi menurut Campbell yang dikutip Richard M Steers membaginya kedalam 19 macam ukuran efektivitas, akan tetapi penulis akan mengambil 5 macam yang paling menonjol:

¹ *Jurnal Ekonomi*. Nila Widiyajayanti. Efektivitas Pelayanan jempot Bola Dalam Pengurusan IMB di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Tulungagung.

- a) Keseluruhan prestasi, hal ini dapat diukur dengan sejauh mana suatu organisasi dapat melaksanakan seluruh tugas pokoknya dan semua sasaran atau tujuannya dapat tercapai.
- b) Produktivitas yang berarti jumlah yang akan dihasilkan oleh produk atau jasa yang berasal dari organisasi itu sendiri. Hal itu dapat diukur dengan tiga tingkatan :tingkat individual, kelompok dan organisasi.
- c) Kepuasan kerja pegawai dapat diukur berdasarkan rasa senang yang dimiliki seseorang atas peranan atau pekerjaannya yang telah selesai dalam organisasi. Rasa puas seseorang akan muncul ketika mereka mendapatkan balasan yang setimpal atas usahanya.
- d) Keuntungan atau tingkat penghasilan dari penanaman modal, hal ini berdasarkan seluruh jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua kewajiban terpenuhi.
- e) Keluarnya karyawan, hal tersebut dapat ditandai dengan frekuensi atau jumlah pekerja dan keluar atas keinginan dari mereka sendiri.²

Menurut pendapat David Krech, Richard S. Cruthfield dan Egerton L. Ballachey, secara umum ukuran efektivitas adalah : *Pertama*, Jumlah hasil yang bisa dikeluarkan. Hasil dapat dilihat dari perbandingan antara pemasukan dengan pengeluaran. *Kedua*, Tingkat kepuasan yang diperoleh oleh anggota. Kepuasan tidak ada ukuran yang sama antar individu, seseorang bisa mengatakan puas tapi tidak sama dengan yang lain, akan tetapi kepuasan dapat diukur dengan kualitatif dan kuantitatif. *Ketiga*, Produk kreatif. Salah satu ciri BMT

² Steers, Richard M, *Efektivitas Organisasi*, Erlangga, Jakarta.

yang efektif adalah kemampuan bmt dalam hal menumbuhkan kretaitas anggota. *Keempat*, Intensitas yang akan dicapai³

Indikator yang digunakan dalam mengukur efektivitas pelayanan yang dilakukan oleh suatu lembaga:⁴

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah proses yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Dengan adanya prosedur diharapkan dapat menggambarkan tahapan-tahapan yang dilakukan dalam menyelesaikan suatu pelayanan. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur pengelolaan usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah dan Unit Jasa Keuangan Syariah Koperasi Kep Menkep No.91/Kep/M.KUKM/2004, prosedur pelayanan yang wajib dilakukan oleh *batul maal wa tamwil* dalam hal penghimpunan dana meliputi: proses pembukaan, penutupan, kartu simpanan hilang dan setiap penyimpan wajib menjadi anggota BMT. Sedangkan dalam hal penyaluran dana meliputi; pengajuan pembiayaan yang diajukan secara tertulis, perpanjangan pembiayaan, perubahan syarat pembiayaan, persyaratan pengajuan, kelengkapan data, dan mengidentifikasi nasabah secara menyeluruh.⁵

³ Sudarwan Danim, *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*, Rineka Cipta, Jakarta, 2004, hlm.119-120.

⁴ *Jurnal Ekonomi*. Nila Widiyjayanti. Efektivitas Pelayanan jemput Bola Dalam Pengurusan IMB di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Tulungagung.

⁵ SOP pengelolaan usaha KJKS dan UJKS Kep Menkep No.91/Kep/M.KUKM/2004.

b. Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas erat kaitannya dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah, baik itu nasabah penghimpunan dana maupun nasabah pembiayaan. Seorang petugas pelayanan wajib mengetahui seluruh produk yang dimiliki oleh *baitul mal wa tamwil* tempat ia bekerja, dan harus memiliki gaya komunikasi yang baik agar dapat memahamkan kepada nasabah yang ingin menabung atau ingin melakukan pembiayaan.

2. Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain. Pada dasarnya, fitrah manusia membutuhkan pelayanan. Dan manusia tidak akan bisa hidup di dunia ini tanpa ada bantuan atau pelayanan dari orang lain sebagai salah satu ciri makhluk sosialis. Pelayanan pada dasarnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses.⁶ Pelayanan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain harus seoptimal mungkin. Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini pelayanan yang dilakukan oleh petugas jemput bola terhadap para pengguna atau nasabah yang menggunakan layanan pada *baitull maal wa tamwil*.

a. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Jika ditelisik dan direnungkan lebih dalam, kita akan menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan, diantaranya:

⁶ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2000, hlm.27

a. Adanya rasa cinta dan kasih sayang

Hal ini erat kaitannya antara hubungan kita dengan Allah dan antar sesama manusia. Jika kita mencintai seorang manusia kita akan melakukan segala hal untuk membahagiakannya. Dan begitupun seharusnya kita kepada Allah.

b. Tolong-menolong sesamanya

Karena adanya naluri dalam diri manusia untuk saling tolong menolong, maka si A tidak akan mengerjakan sesuatu bagi si B, karena si B tidak bisa mengerjakannya sendiri. Hal ini hakikatnya adalah pelayanan.

c. Berbuat baik

Berbuat baik muncul dari orang yang bukan berkepentingan.⁷ Bahkan agama Islam pun sangat menganjurkan untuk saling berbuat baik antar sesama, Rasulullah banyak mencontohkan tentang bagaimana berbuat baik sesama manusia.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry mengatakan bahwa terdapat beberapa indikator untuk mengukur kinerja pelayanan yang dinyatakan dengan metode SERVQUAL⁸:

⁷ *Ibid*, hlm 12-15.

⁸ Nogi, S Hassel. *Manajemen Publik*. (Jakarta : Grasindo), 2005 hal. 219

a. *Tangibels* (Bukti Fisik)

Bukti fisik erat kaitannya dengan fasilitas yang dimiliki oleh *baitu maal wa tamwil*, berupa fasilitas fisik perlengkapan, pegawai yang memadai, dan sarana komunikasi yang lengkap yang digunakan sebagai sarana pelayanan.

b. *Reliabilitas* (Kehandalan)

Hal ini erat kaitannya dengan kemampuannya dalam hal pelayanannya yang terpercaya. Artinya pelayanan yang diberikan dalam menjelaskan produk-produk yang dimiliki oleh *baitul maal wa tamwil* baik produk penghimpunan dana maupun penyaluran dana.

c. *Responsivitas* (Ketanggapan)

Kemampuan yang harus dimiliki oleh *marketing* pelayanan jemput bola, dalam memberikan bantuan kepada konsumen, dan mampu bertanggung jawab terhadap pelayanan yang mereka berikan baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran.

d. *Assurance* (Jaminan)

Merupakan kemampuan yang dimiliki oleh *marketing* dalam hal meyakinkan konsumen dalam hal sopan santun dan keramahan. Hal ini erat kaitannya dengan jaminan dalam hal tepat waktu dan biaya dalam hal pelayanan yang diberikan.

e. *Emphaty* (Empati)

Empati diidentikkan dengan sikap peduli yang harus dimiliki oleh *marketing* pelayanan jemput bola sebagai ujung tombak. Maka dari itu pelayanan yang diberikan harus tulus dan ikhlas dalam melaksanakan tugasnya memberikan penjelasan terkait seluruh program yang dimiliki *baitul maal wa tamwil* dalam hal penghimpunan dana dan penyalurannya.

3. Sistem Jemput Bola

Sistem pelayanan jemput bola adalah sistem dimana petugas BMT langsung mendatangi anggota atau nasabah secara langsung ketempat usaha, rumah atau kantor nasabah dan ke pasar. Strategi jemput bola dilakukan oleh hampir seluruh BMT maupun KSPPS di Yogyakarta dikarenakan dengan sistem ini dianggap efektif dilakukan oleh BMT untuk mencapai target pemasaran, karena BMT tidak dapat mengandalkan nasabah untuk datang ke kantor dikarenakan waktunya dhabiskan untuk mencari rezeki

Penggunaan sistem jemput bola tidak hanya untuk memasarkan produk produk yang dimilikin oleh BMT itu sendiri , namun juga menjual nilai BMT itu sendiri kepada masyarakat. Ujung tombak system pelayanan jemput bola yaitu terdapat pada petugas itu sendiri, maka dari itu petugas selayaknya dapat dipercaya dan membuat nasabah nyaman dalam berinterkasi dengan petigas. Dalam sistem jemput bola komunikasi yang dilakukan harus berjalan dua arah, yaitu antara petugas itu sendiri dengan anggota. Pada pemasaran ini petugas BMT dapat dengan mudah menjelaskan konsep keuangan syariah, sistem dan prosedur operasional

baitul maal wat-tamwil dan secara berlangsungnya waktu anggota akan memahi tentang konsep syariah dalam bmt.

Menurut persepektif Islam, sistem jemput bola dapat dipahami sebagai upaya menyambung tradisi silaturahmi dan tolong menolong yang telah di anjurkan oleh Allah dan diajarkan tata caranya oleh Rasulullah SAW. Allah SWT berfirman dalam kitab-Nya :

وَعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِالْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ
وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَبِالنَّسَبِ وَالسَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَنْ كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا

“Sembahlah Allah dan jangan lah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatupun, dan berbuat baiklah kepada ke dua orang ibu-bapa, karib-kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, dan teman sejawat, ibnu sabil dan hamba sahayamu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membangga-banggakan diri (QS An Nisa’ 36)”.

وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ
وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَيُطِيعُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ أُولَٰئِكَ سَيَرْحَمُهُمُ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ

“Dan orang-orang yang beriman, lelaki dan perempuan, sebagian mereka (adalah) menjadi penolong bagi sebagian yang lain. Mereka menyuruh (mengerjakan) yang ma’ruf, mencegah yang munkar, mendirikan sholat, menunaikan zakat dan mereka taat pada Allah dan Rasulnya. Mereka itu akan diberi rahmat oleh Allah;sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana (QS At Taubah 7)”.

Firman Allah diatas mengajarkan kita untuk selalu menyambung tali silaturahmi dan saling tolong menolong dalam seluruh aspek kehidupan. Bahkan Rasulullah juga menjamin dengan menyambung tali silaturahmi dapat memperlancar rezeki.

a. Kelebihan Jemput Bola

Strategi pelayanan menggunakan sistem jemput bola akan memberikan kelebihan tersendiri bagi bmt, diantaranya:

- 1) Petugas bmt langsung bertemu dan bertatap muka dengan anggota atau calon anggota, sehingga petugas dapat secara langsung menjelaskan produk yang dimiliki secara rinci dan jelas.
- 2) Petugas dapat secara langsung mempengaruhi anggota untuk menggunakan produk bmt.
- 3) Petugas mendapatkan informasi secara langsung dari anggota tentang kekurangan produk atau pelayanan dari bmt dan diharapkan segera memperbaikinya.
- 4) Ada ikatan batin yang kuat antara petugas dengan anggota, sehingga muncul kenyamanan dan kepercayaan kepada bmt.

Dalam sistem jemput bola petugas secara langsung berinteraksi dengan anggota, dan terjadi diskusi timbal balik. Pelayanan jemput bola tidak bisa dilakukan dimana saja tergantung keinginan anggota bisa dipasar, dirumah, maupun ditoko.

4. Baitul Maal wa Tamwil (BMT)

Pengertian

Secara bahasa baitul mal dibentuk dengan meng-*idhafah*-kan kata bait yang dalam bahasa arab berarti rumah, sedangkan mal artinya harta. BMT adalah lembaga keuangan mikro yang bergerak berdasarkan prinsip syariah. Dua fungsi utama BMT adalah : *Pertama, Baitul tamwil* (rumah pengembangan harta), tugas bmt adalah melakukan pengembangan usaha-usaha produktif pegusaha pengusaha mikro dengan cara mendorong mezkreka untuk menabung dan menyalurkan pembiayaan. *Kedua, Baitul maal* (rumah harta), menerima dana nasabah dalam bentuk titipan dan zakat, infak dan sadakah serta menyalurkannya kepada masyarakat yang membutuhkan.⁹

a) Kegiatan Usaha BMT

Sebagai lembaga keuangan mikro syariah BMT memiliki fungsi menghimpun dan menyalurkan dana kepada anggota. Kegiatan penghimpunan dana yang dilakukan oleh *baitu maal wa tamwil* menggunakan dua akad yakni; Pertama, akad titipan (*wadiah*), akad titipan digunakan oleh BMT dalam bentuk simpanan dan bisa diambil kapan saja sesuai dengan kebutuhan nasabah itu sendiri, dan BMT tidak diwajibkan memberikan bonus dan tidak boleh dijanjikan kepada anggota. Kedua, akad investasi (*mudharabah muthlaqah* atau *mudharabah muqayyadah*) akad ini digunakan oleh BMT dalam pembukaan tabungan mudharabah dan pihak BMT wajib memberikan bagi hasil sesuai keuntungan yang didapatkan oleh

⁹ Andri, Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Kencana, Jakarta, 2010, hlm.,451.

BMT itu sendiri. Ketiga, BMT juga memiliki akad-akad sosial yang diantaranya zakat, infak, sedekah, wakaf tunai, serta hibah.¹⁰

Kegiatan penyaluran pembiayaan usaha kecil mikro antara lain dapat berbentuk :

- a. Pembiayaan *mudharabah*, yaitu pembiayaan dengan skema BMT sebagai *sohibul maal* (pemilik modal) dan nasabah sebagai *mudharib* (peenerima dana). Dimana jika terdapat kerugian pemilik modal yang akan menanggung kerugian.
- b. Pembiayaan *musyarakah*, adalah pembiayaan dimana kedua belah pihak sama-sama menyetorkan modalnya dengan sistem bagi hasil atau disebut kongsi.
- c. Pembiayaan *murobahah*, yaitu system jual beli barang tertentu dengan system pembayaran jatuh tempo. pembiayaan murobahah biasa digunakan oleh bmt untuk membeli kendaraan berupa motor atau mobil atau bahkan barang yang dibutuhkan oleh nasabah. Sebelum akad murobahah dilakukan bmt akan menggunakan akad wakalah terlebih dahulu agar mitra yang mengajukan pembiayaan dapat membeli barang tersebut, selanjutnya bmt akan menggunakan akad *murobahah* (jual beli).
- d. Pembiayaan *bay' bi saman ajil*, pemilikan atas suatu barang tertentu dengan system pembayaran cicilan.
- e. Pembiayaan *qard al hasan*, yaitu pinjaman yang harus dikembalikan sesuai dengan jumlah yang dipinjam dan tidak boleh ada tambahan kecuali biaya administrasi

¹⁰ Huda, Nurul, dkk, *Baitul Mal Wa Tamwil: Sebuah Tinjauan Teoritis*, Jakarta: Amzah. 2016, hal.71.

b) Badan Hukum BMT

BMT dapat berbadan hukum atas 3 hal : *Pertama*, KSM adalah kelompok swadaya masyarakat dengan mendapat surat keterangan operasional dan PINBUK (Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil). *Kedua*, Koperasi serba usaha atau koperasi syariah *Ketiga*, Koperasi simpan pinjam syariah (KSP-S).¹¹

Strategi pengembangan BMT ada beberapa macam, yang diantaranya:

- 1) Sumber daya manusia yang kurang memadai kebanyakan berkorelasi dari tingkat pendidikan dan pengetahuan.
- 2) Strategi pemasaran yang kurang inovatif sehingga berdampak pada lemahnya upaya BMT untuk mensosialisasikan produk-produk yang mereka miliki.
- 3) BMT dituntut untuk melakukan inovasi produk. Seringkali BMT tidak mampu melihat gejala-gejala ekonomi dan bisnis di masyarakat.
- 4) Untuk meningkatkan kualitas layanan bmt diperlukan pengetahuan strategic dalam bisnis (*business strategy*)

5. Moral Hazard

Risiko menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah akibat yang kurang menyenangkan (merugikan, membahayakan) dari suatu perbuatan atau tindakan. Moral menurut KBBI adalah (ajaran tentang) baik buruk yang diterima mengenai perbuatan, sikap, kewajiban dan sebagainya. *Moral*

¹¹ Heri, Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah deskripsi dan ilustrasi*, Ekonisa, Yogyakarta, 2008, hlm112.

hazard adalah perilaku yang tidak jujur yang dilakukan oleh seseorang untuk memberikan informasi kepada pihak lain dalam membuat kontrak kerjasama, demi memenuhi keinginannya.

Moral hazard dalam dunia perbankan dibagi menjadi 2 macam. Pertama, *moral hazard* pada tingkat bank dan yang kedua, *moral hazard* pada tingkat nasabah. *Moral Hazard* ditingkat bank dapat dibedakan menjadi beberapa macam :¹²

- 1) *Moral hazard* pada penyaluran dana pihak ketiga, yaitu *risky lending behaviour* yang menyebabkan timbulnya *moral hazard* dan *adverse selection* ditingkat nasabah, yang biasa disebut *moral hazard* tidak langsung.
- 2) *Moral hazard* ketika bank tidak berhati-hati dalam penyakuran kredit karena ada penjaminan dari pemerintah atau adanya lembaga penjamin simpanan, hal ini termasuk *moral hazard* langsung.
- 3) *Moral hazard* pada saat penyaluran bank tidak mencerminkan bank sebagai lembaga intermediasi atau tidak menyalurkan dana kepada sector riil.
- 4) *Moral hazard* ketika bank memberikan *cost of fund* yang rendah dan menerapkan tingkat bunga yang tinggi, juga termasuk dalam kategori *moral hazard* dan lainnya.

Saat ini yang menjadi dilema lembaga keuangan syariah adalah bahwa mereka tidak dapat menyalurkan pembiayaan kepada nasabah atau anggota atas dasar kepercayaan, karena akan selalu ada resiko bahwa pembiayaan yang telah disalurkan oleh lembaga keuangan syariah tidak

¹² Jurnal Ilmu Syariah : 2016, Vol.12, No. 1. 2016 hlm 1-20. Rina Mandara Harahap, Risiko Moral Hazard Pada Perbankan Syariah di Indonesia.

dipergunakan sesuai dengan yang disepakati untuk memaksimalkan keuntungan yang akan didapat oleh kedua belah pihak. Begitu dana dikelola oleh nasabah, maka akses informasi bank terhadap usaha nasabah menjadi terbatas. Dengan demikian terjadi *assymetric information* dimana nasabah mengetahui informasi-informasi terkait usaha dan bank tidak mengetahuinya.

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu jawaban yang diperoleh berdasarkan latar belakang permasalahan yang terjadi, dan merupakan dugaan sementara yang sifatnya sementara dan perlu dilakukan pengujian. Dengan mengacu berdasarkan hasil studi pustaka dan kerangka pemikiran diatas maka penulis mengemukakan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nila Widiyjayanti dan Eva Hany Fanida tentang efektivitas pelayanan dengan system jemput bola dalam pengurusan IMB di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Tulungagung menyimpulkan bahwa system pelayanan jemput bola yang mereka laksanakan cukup efektif dengan presentase efektivitas 81,02%. Indikator yang digunakan adalah prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas. Maka hipotesis yang dapat disimpulkan:

H1 : Pelayanan jemput bola di *baitul maal wat-tamwil* di DIY efektif dan signifikan.