

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu tonggak dalam perkembangan dan pertumbuhan ekonomi bisa dilihat dari lembaga keuangan dalam suatu negara tersebut agar tetap seimbang dan berkelanjutan. Lembaga Keuangan selain menjadi tonggak, lembaga keuangan juga merupakan motor penggerak perekonomian. Hal tersebut diharapkan agar lembaga keuangan mampu mengembangkan perekonomian rakyat agar lebih tangguh, berdaya dan mandiri. Berdasarkan Undang-undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang Pokok-Pokok Perbankan, Lembaga keuangan merupakan sebuah badan yang berkegiatan di bidang keuangan, menarik uang dari dan menyalurkan ke dalam masyarakat.

Lembaga keuangan dalam menjalankan aktivitas usahanya memiliki perbedaan fungsi kelembagaan, deviasi-deviasi menurut fungsi dan tujuannya sehingga dapat digolongkan ke dalam dua lembaga, yaitu Lembaga Keuangan Bank (LKB) dan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB). Selain kedua lembaga diatas, terdapat pula Lembaga Keuangan Syariah (LKS) yang juga alat penopang perekonomian di Indonesia. Lembaga Keuangan Syariah merupakan Lembaga Keuangan yang menjalankan kegiatannya dengan berlandaskan prinsip Syariah Islam.¹

Pendorong berkembangnya Lembaga Keuangan berbasis Syariah di Indonesia karena mayoritas penduduk Indonesia menganut agama Islam. Terjadinya peningkatan dalam kuantitas dan jenis lembaga keuangan menjadikan perkembangan pada bank dan lembaga keuangan syariah di Indonesia. Perbankan syariah yang mulai beroperasi di Indonesia pada tahun 1992 dengan berdirinya Bank Muamalat dan disusul dengan Asuransi Syariah Takaful yang didirikan pada tahun 1994. Kedua Lembaga Keuangan Syariah tersebut bisa dikatakan menjadi pionir tumbuhnya bisnis Syariah di Indonesia. Pada awal berdirinya, bukan hal yang mudah untuk memperkenalkan bisnis Syariah di Indonesia walaupun mayoritas

¹ Muhammad Abdul Karim, kamus bank syariah (Yogyakarta : asnaliter) Hal. 32

penduduk Indonesia adalah muslim. Mulai dari istilah yang cukup sulit dihafalkan, sampai dengan konsep operasional yang dirasakan berbelit-belit.

Saat itu, bisnis Syariah harus bersaing dengan Lembaga Keuangan Konvensional yang lebih besar serta memiliki konsep operasional yang lebih sederhana dan masyarakat telah memahami dengan baik. Masyarakat telah sangat familiar dengan istilah bunga, kredit, sebrakan, dan terminologi lain yang sangat melekat dibenak mereka. Belum lagi penguasaan pasar yang lebih kuat membuat para pionir tersebut sempat ragu dengan keberlangsungan bisnis berbasis Syariah ini. Namun krisis moneter tahun 1997 telah membawa hikmah yang besar bagi perkembangan Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia. Pada saat bank-bank konvensional lainnya sekarat, Bank Muamalat dan Lembaga Keuangan Syariah tidak bergantung dengan peran bunga akhirnya selamat dari krisis dan bahkan sekarang menjadi sebuah potensi kekuatan yang suatu saat mampu membuktikan bahwa sistem ekonomi Islam memberikan kesejahteraan dan keadilan.²

Saat ini, tidak hanya Lembaga Keuangan Syariah yang bersifat komersil yang berkembang, namun juga Lembaga Keuangan Syariah yang bersifat nirlaba. Lembaga Keuangan Syariah komersil yang berkembang saat ini antara lain: Pegadaian Syariah, pasar modal Syariah, reksadana Syariah, dan obligasi Syariah. Sedangkan Lembaga Keuangan Syariah nirlaba yang saat ini berkembang antara lain : organisasi pengelola zakat, dan badan amil zakat maupun Lembaga amil zakat, dan badan wakaf. Bahkan Lembaga Keuangan Mikro Syariah seperti Baitul Maal wa Tamwil (BMT) juga turut berkembang sangat pesat di Indonesia.

Berdasarkan Pasal 1 (1) Undang-undang Nomor 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro, Lembaga Keuangan Mikro (LKM) adalah Lembaga Keuangan yang khusus didirikan untuk memberikan jasa pengembangan usaha dan pemberdayaan masyarakat, baik melalui pinjaman atau pembiayaan dalam usaha skala mikro kepada anggota dan masyarakat, pengelolaan simpanan, maupun pemberian jasa konsultasi pengembangan usaha yang tidak semata-mata mencari keuntungan.³

² business-law.binus.ac.id/2018/07/03/perkembangan-lembaga-perbankan-dan-keuangan-syariah-di-indonesia/ diakses pada tanggal 12 mei 2021

³ Ibid

Berdasarkan definisi diatas dapat dipahami bahwa Lembaga Keuangan Mikro merupakan Lembaga Keuangan yang berfungsi sebagai lembaga *intermediary* yang bertujuan tidak hanya semata-mata mencari keuntungan (*private motive*) saja.

Lembaga Keuangan Mikro bisa berbasis konvensional, ada juga Lembaga Keuangan Mikro yang berbasis Syariah yang biasa disebut LKMS atau Lembaga Keuangan Syariah. Pelaksanaan kegiatan LKMS harus merujuk pada fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Seperti dalam fatwa MUI Pedoman Pendirian dan Operasional Koperasi Syariah ayat 6:⁴ Jenis usaha Koperasi Syariah boleh bersifat single purpose (tunggal usaha) atau multi purpose (serba usaha), Koperasi Syariah boleh melakukan kegiatan usaha di bidang pertanian, peternakan, perikananq industri, perdagangan, properti, keuangan, transportasi, logistik, pariwisata, pendidikan, jasa sosial, serta bidang usaha lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah; Kegiatan Koperasi Syariah dapat menggunakan akad yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah, di ankranya dengan prinsip dan akad jual-beli, jasa, dan kerjasama usaha, Selain itu, LKMS juga wajib membentuk Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertugas memberi nasihat dan saran kepada direksi atau pengurus, dan mengawasi kegiatan LKM sesuai dengan prinsip syariah.

LKMS di kenal di Indonesia dengan nama Baitul Maal wa Tamwil (BMT). BMT atau KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah) merupakan Lembaga Keuangan Mikro yang beroperasi berdasarkan prinsip Syariah yang berbadan hukum koperasi di bawah pengawasan kementerian koperasi dan usaha kecil dan menengah. Baitul Maal wat Tamwil merupakan suatu Lembaga yang mempunyai dua istilah, yakni baitul mal dan baitul tamwil. Baitul maal lebih mengarah kepada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non profit, seperti zakat, infaq dan sedekah. Sedangkan Baitul Tamwil merupakan usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersil. Pendirian BMT didasari dengan keluarnya kebijakan pemerintah berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun

⁴ dsnmu.or.id diakses pada 4 Februari pukul 19.57

1992 tentang Perbankan dan PP Nomor 72 tentang Bank Perkreditan berdasarkan Bagi Hasil.

Perkembangan KSPPS yang tergolong pesat merupakan timbal balik dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik.

Kualitas pelayanan sebagaimana dirasakan pelanggan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyatanya mereka terima atau perolehan dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan dengan model CARTER. Model CARTER dapat digunakan untuk mengukur kualitas jasa dalam yang menjadikan sebagai dasar organisasinya. Dimensi CARTER jika dijelaskan dalam konsep Islam adalah sebagai berikut: ⁵

- a. *Compliance* (pemenuhan konsep syariah) kemampuan koperasi dalam memenuhi prinsip-prinsip yang diukur dalam menjalankan prinsip dan hukum islam
- b. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dalam berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan (bank) diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah, secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah.
- d. *Reponsiveness* (daya tangkap) yaitu: suatu kebijakan untuk membantu and memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas dan benar.⁶

⁵ Tjiptono, F. (2008). Strategi Pemasaran, edisi 3. Yogyakarta hal 174

⁶ Ibid

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan dijelaskan diatas, kemudian di komparasikan dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah yang berlaku. Prinsip-prinsip ekonomi Islam yang merupakan bangunan ekonomi Islam didasarkan atas lima nilai universal yakni: tauhid (keimanan), ‘adl (keadilan), nubuwwah (kenabian), khilafah (pemerintah) dan ma’ad (hasil). Kelima nilai ini menjadi dasar inspirasi untuk teori-teori ekonomi Islam. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul **“Analisis Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (Studi Pada KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Gresik)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan, maka rumusan masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini yaitu bagaimana pelayanan KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Gresik.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan Syariah yang diberikan oleh KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian tentang pelayanan KJKS BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring dalam penerapan prinsip ekonomi syariah diharapkan dapat memberikan kontribusi baik dari aspek teoritis maupun aspek praktis.

1. Kontribusi Teoritis

Pada aspek teoritis, kontribusi yang diharapkan dapat diambil dalam penelitian ini adalah:

- a. Memberikan tambahan pengetahuan mengenai praktik pelayanan lembaga keuangan mikro syariah
- b. Memberikan tambahan pengetahuan mengenai penerapan prinsip ekonomi syariah yang diterapkan oleh lembaga keuangan mikro syariah

- c. Memberikan informasi, wawasan serta tambahan literatur akademik bagi pihak-pihak yang akan melaksanakan penelitian pada bidang yang sejenis

2. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai masukan bagi penyedia jasa keuangan berbasis syariah agar mampu menerapkan pelayanan keuangan berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang telah ditetapkan oleh pemerintah Indonesia yang telah ditetapkan dalam syariat agama Islam.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan dalam penelitian ini yaitu analisis praktik pelayanan KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Karangrangkring Gresik berdasarkan model CARTER dalam upaya menerapkan prinsip ekonomi syariah.

