

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keluarnya Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 91/Kep/IV/KUKM/IX/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah merupakan realisasi atas keperdulian pemerintah untuk berperan memberikan payung hukum atas kenyataan yang tumbuh subur dalam masyarakat ekonomi Indonesia terutama dalam lingkungan Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah. Kenyataan itu membuktikan bahwa sistem ekonomi syariah dapat diterima dan diterapkan dalam masyarakat Indonesia bahkan mempunyai nilai positif dalam membangun masyarakat Indonesia dalam kegiatan ekonomi sekaligus membuktikan kebenaran hukum ekonomi syariah mempunyai nilai lebih dibandingkan dengan sistem ekonomi komunis maupun ekonomi kapitalis.¹

Indonesia yang masyarakatnya mayoritas beragama Islam adalah lahan subur bagi tumbuh berkembangnya ekonomi syariah. Semakin tinggi kualitas kemampuan seseorang dan integritas *diniyahnya* akan semakin tertarik untuk menerapkan system ekonomi syariah dari pada yang lain.

Koperasi yang dikelola secara syariah telah tumbuh dan berkembang di masyarakat serta mengambil bagian penting dalam

¹ www.kjks.com, update pada hari Selasa, 05 April 2011, Jam. 08.26 Wib.

memberdayakan ekonomi masyarakat. Di masyarakat telah bermunculan BMT yang bernaung dalam kehidupan payung hukum koperasi. Hal inilah yang mendorong Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah untuk menerbitkan Surat Keputusan Nomor 91/Kep/MKUKM/IX/2004.² Berdasarkan ketentuan yang disebut Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) adalah koperasi yang kegiatan usahanya bergerak dibidang pembiayaan, investasi dan simpanan sesuai pola bagi hasil (syariah). Dengan demikian semua BMT yang ada di Indonesia dapat digolongkan dalam KJKS, mempunyai payung Hukum dan legal kegiatan operasionalnya asal saja memenuhi ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

BMT merupakan kependekan dari *baitul mal wa tamwil* atau dapat juga ditulis dengan *baitul mal wa baitul tamwil*. secara *harfiah/lughowi* *baitul maal* berarti rumah dana dan *baitul tamwil* berarti rumah usaha. *baitul maal* dikembangkan berdasarkan sejarah perkembangannya, yakni dari masa Nabi sampai abad pertengahan perkembangan Islam. Dimana *baitul maal* berfungsi untuk mengumpulkan sekaligus *mentasyarufkan* dana sosial. Sedangkan *baitul tamwil* merupakan lembaga bisnis yang bermotif laba.³

Peran BMT secara umum dalam masyarakat adalah melakukan pembinaan dan pendanaan yang berdasarkan sistem syariah. Peran ini

² *Ibid.*

³ Muhammad Ridwan. *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil (BMT)*, Yogyakarta: UII Pres, 2004, hlm.126.

menegaskan arti penting prinsip – prinsip syariah dalam kehidupan ekonomi masyarakat. Sebagai lembaga keuangan syariah yang bersentuhan langsung dengan kehidupan masyarakat kecil maka BMT mempunyai tugas penting dalam mengemban misi keIslaman dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, BMT diharapkan mampu berperan lebih aktif dalam memperbaiki kondisi ini.⁴

Kualitas layanan merupakan salah satu unsur penilaian konsumen terhadap perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa.⁵ Nasabah tentunya memiliki harapan akan layanan yang berkualitas. Layanan yang berkualitas adalah layanan yang secara ekonomis menguntungkan dan secara prosedural mudah serta menyenangkan. Berawal dari kebutuhan itu, kemudian nasabah memperoleh layanan atas suatu kebutuhannya. Layanan yang diterima nasabah akan dipersepsikan sebagai baik, standar, atau buruk. Persepsi nasabah ini merupakan bentuk akhir pembentukan citra kualitas jasa. Persepsi nasabah terhadap kualitas layanan inilah yang merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Layanan yang berkualitas dapat diwujudkan melalui kinerja aspek-aspek *reliability*, *empathy*, *assurance*, *responsiveness*, dan *tangibles* untuk membangun kepuasan konsumen. Kelima aspek kualitas ini bila diterapkan secara bersama dapat membangun layanan yang berkualitas prima dan memuaskan, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan

⁴ Ery Wildan, *Makalah Baitul Maal Wattamwil (BMT)*, Jurusan Syari'ah Muamalah, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kudus tahun 2010

⁵ Utami, A, *Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah, Study Kasus di Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta*, Jurnal Akuntansi dan Bisnis, 2004, hlm. 55

mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam menentukan minat nasabah untuk menggunakan jasa yang dalam hal ini adalah menabung.⁶

Salah satunya di Kudus yaitu pada BMT Mitra Muamalat yang berperan memberikan alternatif bagi masyarakat Islam khususnya dan masyarakat Kudus pada umumnya untuk melakukan kegiatan melalui cara yang lebih sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Dalam melayani nasabah dan calon nasabah BMT Mitra Muamalat mempunyai strategi “mengutamakan dukungan pada pengembangan usaha kecil dan menengah, memberikan pelayanan dengan persyaratan yang lebih mudah, mendasarkan pada ketentuan ajaran agama Islam”.⁷

BMT Mitra Muamalat juga menggunakan sistem ”jemput bola” suatu sistem di mana pihak perbankan mendatangi nasabah yang ingin menjadi nasabah di BMT Mitra Muamalat. Sistem ini merupakan salah satu cara dalam melayani nasabah. Secara rinci perkembangan nasabah BMT Mitra Muamalat per september selama tiga tahun sebagai berikut, pada tahun 2008 naik sebesar 10% pada tahun 2009 naik sebesar 15% pada tahun 2010 naik sebesar 22%.⁸

Faktor yang dijadikan penulis memilih obyek penelitian di BMT Mitra Muamalat adalah dari data yang diperoleh penulis tentang perkembangan BMT Mitra Muamalat per september setiap tahunnya

⁶ *Ibid*, hlm. 56

⁷ *Brosur BMT Mitra Muamalat*

⁸ *Profil company BMT Mitra Muamalat Kudus*

seperti yang telah dijelaskan diatas dan cara dalam melayani nasabah BMT Mitra Muamalat menggunakan sistem jempot bola.

Berdasarkan latar belakang diatas mendorong penulis untuk menyusun skripsi dengan judul: **“Pengaruh Pelayanan Islami Karyawan Terhadap Minat Nasabah Menabung Dengan Akad Syari’ah (Study Kasus Pada BMT MITRA MUAMALAT)”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas dan untuk memperjelas arah penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan Islami karyawan di BMT Mitra Muamalat?
2. Apakah pengaruh pelayanan Islami karyawan di BMT Mitra Muamalat terhadap minat nasabah menabung dengan akad Syari’ah?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui pelayanan Islami karyawan di BMT Mitra Muamalat.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan Islami karyawan di BMT Mitra Muamalat terhadap minat nasabah menabung dengan akad Syari’ah.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, baik manfaat secara akademis maupun manfaat bagi industri perbankan syari'ah:

1. Manfaat Teoritis

Secara Teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi referensi yang telah ada, sehingga dapat memberikan wacana bagi semua pihak. Di samping itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi lembaga Perbankan terutama faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah menabung dengan akad Syari'ah di BMT Mitra Muamalat.

2. Manfaat Praktis

Dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk pengembangan pengetahuan lembaga keuangan Syari'ah dan menjadi rujukan penelitian berikutnya tentang Pengaruh Pelayanan Islami Karyawan Terhadap Minat Nasabah Menabung Dengan Akad Syari'ah di Lembaga Perbankan Syari'ah.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut:

Bab I. Pendahuluan

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisannya.

Bab II. Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini menguraikan tentang pengertian BMT (Baitul Maal Wa Tamwil) pengertian pelayanan karyawan, pelayanan dalam pandangan Islam, etika pelayanan Islami, pengertian minat, unsur-unsur minat, akad syari'ah, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritis serta hipotesis.

Bab III. Metode Penelitian

Dalam bab ini menguraikan metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini, yang meliputi: jenis penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan pengukuran serta teknik analisis data.

Bab IV. Analisis Data dan Pembahasan

Dalam bab ini penulis akan membahas tentang profil obyek penelitian, pengujian dan hasil analisa data, pembuktian hipotesis dan pembahasan hasil analisa data.

Bab V. Kesimpulan dan Saran

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran- saran dari hasil analisis data pada bab – bab sebelumnya yang dapat dijadikan masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan.