

## BAB II

### KOPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH

#### A. Sejarah Perkembangan KJKS di Indonesia

##### 1. Awal mula KJKS di Indonesia

Koperasi berbasis Islam di Indonesia sudah ada sejak awal di dirikannya SDI (Serikat Dagang Islam) di Solo, Jawa Tengah. Serikat dagang Islam selanjutnya menjadi serikat Islam yang cenderung bernuansa politik. Setelah SDI mengkonsentrasikan perjuangannya di bidang politik, koperasi syariah tidak terdengar lagi di Indonesia, baru sekitar tahun 1990 koperasi syariah mulai muncul lagi di Indonesia.<sup>1</sup>

Secara bahasa Koperasi berasal dari bahasa Latin “*coopere*”, yang dalam bahasa Inggris disebut *Cooperation*. “*Co*” berarti bersama dan “*Operation*” berarti bekerja, jadi *Cooperation* berarti bekerja sama. Dalam hal ini, kerja sama tersebut dilakukan oleh orang-orang yang mempunyai kepentingan dan tujuan yang sama.<sup>2</sup>

Berdasarkan *International Cooperative Alliance* (ICA) atau Perserikatan Koperasi Internasional dalam buku

---

<sup>1</sup>Danang Sunyoto, *Studi Kelayakan Bisnis*, Cet. I, Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service), 2005, h. 473.

<sup>2</sup>Arifin Sitio dan Halomoan Tamba, *Koperasi Teori dan Praktik*, Jakarta: Erlangga, 2001, h. 16

“*The Cooperative Principles*” karangan P.E. Weraman memberikan definisi sebagai berikut, “Koperasi adalah kumpulan orang-orang atau badan hukum yang bertujuan untuk perbaikan sosial ekonomi anggotanya dengan memenuhi kebutuhan anggotanya dengan jalan saling membantu antara satu dengan yang lainnya dengan cara membatasi keuntungan, usaha tersebut harus didasarkan atas prinsip-prinsip koperasi”.<sup>3</sup> Di dalam UU No. 25 Tahun 1992 disebutkan bahwa, “koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi yang melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas azas kekeluargaan”.<sup>4</sup>

Kelahiran Koperasi syariah di Indonesia dilandasi oleh ketentuan keputusan menteri (kepmen) koperasi dan UKM Republik Indonesia Nomor 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tanggal 10 September 2004 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah. Dengan adanya sistem ini, membantu koperasi serba usaha di Indonesia memiliki Unit Jasa Keuangan Syariah.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup>Ima Suwandi, *Koperasi Organisasi Ekonomi Berwatak Sosial*, Jakarta: Bhatara Karya Aksara, 1984, h. 12

<sup>4</sup>Arifin Sitio dan Halomoan Tamba, *Koperasi ...* h. 18

<sup>5</sup>Sunyoto, *Studi Kelayakan ...* h.473.

Berdasarkan surat keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia No: 91/Kep/M.KUKM/IX/2004, berbagai pengertian berkaitan koperasi syariah, antara lain:

- a. Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi, sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan.
- b. Koperasi jasa keuangan syariah selanjutnya disebut KJKS, yaitu koperasi yang kegiatan usahanya bergerak di bidang pembiayaan, investasi, dan simpanan sesuai pola bagi hasil (syariah).
- c. Unit Jasa Keuangan Syariah selanjutnya disebut UJKS, yaitu unit koperasi yang bergerak dibidang usaha pembiayaan, Investasi dan simanan dengan pola bagi hasil (syariah) sebagai bagian dari kegiatan koperasi yang bersangkutan.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup>*Ibid.* h. 474.

## 2. Fungsi Koperasi Syariah

Fungsi Koperasi Syariah antara lain:

- a. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan anggota pada khususnya, dan masyarakat pada umumnya, guna meningkatkan kesejahteraan sosial ekonominya.
- b. Memperkuat untuk sumber daya insani anggota, agar menjadi lebih amanah, professional (fathonah), Konsisten, dan konsekuen prinsip-prinsip syariah islam.
- c. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha berdasarkan asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.
- d. Sebagai mediator antara penyandang dana dengan pengguna dana sehingga tercapai optimalisasi pemanfaatan harta.
- e. Menguatkan kelompok-kelompok anggota, sehingga mampu bekerjasama melakukan kontrol terhadap koperasi secara efektif.
- f. Mengembangkan dan memperluas kesempatan kerja.
- g. Menumbuhkembangkan usaha-usaha produktif anggota.

### 3. Tujuan Koperasi Syari'ah

Tujuan dari koperasi syariah adalah untuk Meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta turut membangun tatanan perekonomian yang berkeadilan sesuai dengan prinsip-prinsip islam.<sup>7</sup>

- a. Membantu meningkatkan dan mengembangkan potensi umat dalam program pengentasan kemiskinan.
- b. Menciptakan sumber pembiayaan dan penyediaan modal bagi anggota dengan prinsip syari'ah.
- c. Mengembangkan sikap hemat dan mendorong kegiatan gemar menabung.
- d. Meningkatkan wawasan dan kesadaran umat tentang sistem dan pola perekonomian Islam.
- e. Membantu para pengusaha lemah untuk mendapatkan modal pinjaman.
- f. Menjadi lembaga keuangan alternatif yang dapat menopang percepatan pertumbuhan ekonomi nasional.<sup>8</sup>

### 4. Hukum Ekonomi Islam dan Koperasi Islam

Sri Redjeki Hartano mengemukakan definisi hukum ekonomi, sebagai berikut: bahwa hukum ekonomi merupakan perangkat hukum yang mengatur berbagai

---

<sup>7</sup>*Ibid.*

<sup>8</sup>Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil, Bandung: Pustaka Setia*, 2013, h. 35

kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh pelaku ekonomi baik nasional maupun internasional.<sup>9</sup>

Al-qur'an sebagai sumber hukum ekonomi islam karena kedudukan Al-Qur'an sebagai sumber utama dan pertama bagi penetapan hukum, maka apabila seseorang ingin menemukan hokum untuk suatu kejadian, tindakan yang pertama yang harus ia lakukan adalah mencari penyelesaian dari Al-Qur'an. Selama Hukumnya dapat diselesaikan dengan Al-Quran, maka ia tidak boleh mencari jawaban lain dari luar Al-Quran. Demikian juga sesuai dengan kedudukan Al-Quran sebagai sumber utama atau pokok hukum islam, berarti Al-Quran itu menjadi sumber dari segala sumber hukum. Kekuatan Al-Quran sebagai sumber dan dalil hukum syariah termasuk didalamnya syariah perekonomian terkandung dalam ayat Al-Quran yang memerintahkan umat manusia mematuhi Allah SWT.

Kedudukan ekonomi dalam ajaran Islam sangat penting sekali untuk diterapkan, adapun kedudukan ekonomi dalam ajaram Islam meliputi hal-hal sebagai berikut:

---

<sup>9</sup>Neni Sri Imaniyati, *Hukum Ekonomi dan Ekonomi Islam*, Bandung: Mandar Maju, 2002, h. 71.

- a. Akidah (Imam)  
Imam kepada Allah, Malaikat, kitab, rasul, hari akhir, qsdha dan qadar.
- b. Akhlaq (Ihsan)  
Engkau beribadah kepada Allah seolah-olah engkau melihatnya, jika engkau tidak melihatnya maka ia melihatmu.
- c. Syariah (Islam)  
Ketentuan hukum muamalah adalah ketentuan hukum yang mengatur hubungan antara sesama manusia. Asas yang digunakan dalam muamalah adalah semua muamalah dibolehkan, kecuali ada dalil yang melarang. Salah satu dari hukum muamalah adalah hukum ekonomi syariah.<sup>10</sup>

## 5. Prinsip Ekonomi Islam dalam Koperasi Syari'ah

Prinsip ekonomi dalam Koperasi Syariah, antara lain:

- a. Kekayaan adalah amanah Allah SWT yang tidak dapat dimiliki oleh siapapun secara mutlak.
- b. Manusia diberi kebebasan bermua'amalah selama bersama dengan ketentuan syariah

---

<sup>10</sup>Veithzal Rivai, *Ekonomi Syariah Bukan Opsi Tetapi Solusi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), h. 324.

- c. Manusia merupakan khalifah Allah dan pemakmur di muka bumi.
- d. Menjunjung tinggi keadilan, serta menolak setiap bentuk ribawi dan pemusatan sumber dana ekonomi pada segelintir orang atau sekelompok orang saja.

#### **6. Prinsip Syari'ah dalam Koperasi Syari'ah**

Prinsip syariah islam pada koperasi syariah,antara lain:

- a. Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka.
- b. Keputusan ditetapkan secara musyawarah dapat dilaksanakan secara konsisten dan konsekuensi (*istiqomah*).
- c. Pengelolaan dilakukan secara transparan dan professional.
- d. Pembagian sisa hasil usaha dilakukan secara adil, sesuai dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota.
- e. Pemberian balas jasa modal dilakukan secara terbatas dan profesional menurut system bagi hasil.

#### **7. Dasar Hukum Koperasi Syariah Menurut Ketentuan Hukum Islam**

Setiap lembaga keuangan syariah, mempunyai dasar mencari keridhoan Allah untuk memperoleh kebajikan di dunia dan di akhirat. Maka, setiap kegiatan lembaga

keuangan yang dikhawatirkan menyimpang dari tuntutan agama harus dihindari.<sup>11</sup>

Al-Qur'an tidak menyebutkan lembaga keuangan secara langsung akan tetapi penekanan langsung tentang konsep organisasi sebagaimana organisasi keuangan telah terdapat dalam al-qur'an. Konsep dasar kerjasama muamalah dengan berbagai cabang-cabang kegiatannya yang cukup banyak dalam al-qur'an.<sup>12</sup> Al-Qur'an telah meletakkan konsep dasar halal dan haram yang berhubungan dengan transaksi. Semua hal yang berhubungan dengan harta benda hendaknya dilihat dan di hukumi dengan kedua kriteria halal dan haram. Orang-orang makkah yang hidup di zaman Rasullallah sama sekali tidak membedakan antara bisnis dan riba, Bagi mereka keduanya adalah sama. Akhirnya Al-Qur'an membangun konsep halal dan haram. Bahwa, bisnis adalah di halalkan, sedangkan riba di haramkan.<sup>13</sup>

Pengharaman riba apapun bentuk dan namanya karena merupakan kezaliman terhadap orang lain sehingga muncul rasa ketidakadilan. Sebab, Semua bentuk transaksi yang dilakukan dengan praktik jahat dilarang oleh Islam.

---

<sup>11</sup>Suhrawardi Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, Jakarta: Sinar Grafika, Cet. III, 2004, h. 35.

<sup>12</sup>*Ibid.* h. 36.

<sup>13</sup>Muhammad Djakfar, *Agama, Etika dan Ekonomi*, Malang: UIN-Malang Press, 2007, h. 148.

Semua larangan itu berdasarkan pada satu prinsip : ‘jangan ada ketidakadilan dan jangan ada penipuan dalam segala aktifitas bisnis yang dilakukan oleh siapapun’.<sup>14</sup>

Pedoman lembaga keuangan syariah dalam beroperasi adalah al-qur’an surat al-Baqarah ayat 275 tentang sistem menjauhkan diri dari unsur riba dan menerapkan sistem bagi hasil dalam perdagangan.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ  
الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ  
اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۚ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا  
سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۗ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا  
خَالِدُونَ

Artinya: *Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba” (QS.Al Baqarah:275)*<sup>15</sup>

<sup>14</sup>Ibid. h. 149.

<sup>15</sup>Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Jakarta: Depag RI, 1997, h. 63.

Dalam proses jual beli ada hal-hal yang menghendaki halalnya suatu proses jual beli, sedangkan dalam riba terdapat *mafsadat* yang menghendaki haramnya suatu riba.<sup>16</sup>

Riba berarti memberi uang ataupun barang, kemudian mengambil kembali dalam waktu yang ditentukan dengan melipat gandakan. Semakin bertambah lama waktu yang ditentukan makasemakin banyak pula nilai tambah pembayaran yang di lakukan.<sup>17</sup>

Syaikh Muhammad Rasyid Ridha dalam Tafsir Al-Manar mengungkapkan, Tidak termasuk riba, jika seseorang yang memberikan kepada orang lain harta untuk diinvestasikan sambil menetapkan baginya dari hasil usaha tersebut. Karena transaksi ini mnguntungkan bagi pengelola dan bagi pemilik harta, sedangkan riba yang diharamkan merugikan salah satu pihak.<sup>18</sup>

## **B. Konsep Koperasi dalam Islam**

Konsep koperasi dalam Islam amat luas, tidak hanya terbatas pada pencapaian material saja tetapi merupakan ibadah

---

<sup>16</sup>Teuku Hasbi ash-Shiddieqy, *Tafsir Al-Qur'anul Madjied An-Nur*, Jakarta: Bulan Bintang, 1965, h. 68.

<sup>17</sup>*Ibid.* h. 69.

<sup>18</sup>Muhammd Rasyid Ridha, *Tafsir Al-Manar*, Mesir: Dar al-Manar, 1376 H, Jilid III. h. 113-114.

Fardhu Kifayah yang dituntut Allah SWT. Dalam melakukan ibadah ini manusia jangan melakukan perbuatan yang mencemarkan kesuciannya. Jadi mereka harus melakukannya dalam batas-batas yang telah ditetapkan oleh Islam. (Syeikh Abod dan Zamry Abdul Kadir, 1991: 291). Nabi Muhammad telah meletakkan dasar-dasar moral, manajemen dan etos kerja mendahului zamannya dalam melakukan perniagaan. Dasar-dasar etika dan manajemen bisnis tersebut telah mendapat legitimasi keagamaan setelah beliau diangkat menjadi Nabi. Prinsip-prinsip etika bisnis yang diwariskan semakin mendapat pembenaran akademisi dipenghujung abad ke-20 atau awal abad ke-21. Prinsip bisnis modern, seperti tujuan pelanggan, pelayanan yang unggul, kompetensi, efisiensi, transparansi, semuanya telah menjadi gambaran pribadi dan etika bisnis Nabi Muhammad SAW ketika ia masih muda. Prinsip-prinsip bisnis Rasulullah diantaranya adalah:

### **1. Shiddiq**

Shiddiq adalah Suatu sikap yang jujur dan selalu berbuat baik dan menghindari perbuatan seperti tidak menepati janji yang belum atau telah disepakati, menutupi cacat atau aib barang yang dijual dan membeli barang dari orang awam sebelum masuk ke pasar. Rasulullah telah melarang pebisnis melakukan perbuatan yang tidak baik, seperti beberapa hal yaitu:

- a. Larangan tidak menepati janji yang telah disepakati
- b. Larangan menutupi cacat atau aib barang yang dijual
- c. Larangan membeli barang dari orang awam sebelum masuk ke pasar.

Dan kadang Shiddiq tersebut datang dari manusia itu sendiri, sebagaimana yang tertera dalam QS. al-Baqarah: 283:

فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ، وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ<sup>19</sup>

Artinya : *Jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya.*<sup>19</sup>

Sedangkan jika dilihat dari objeknya (orang yang melaksanakan amanah), maka amanah diberikan kepada malaikat, jin, manusia, baik para Nabi maupun bukan Nabi.

Setelah Allah SWT. menerangkan bahwa betapa besar perkara taat kepada Allah dan Rasul-Nya, dan bahwa orang yang memelihara ketaatan tersebut akan memperoleh kemenangan yang besar, dan orang yang meninggalkan akan mendapatkan azab, lalu dilanjutkan dengan menerangkan betapa besar hal yang berkaitan dengan ketaatan tersebut, yaitu melakukan beban-beban syariat, dan bahwa prakteknya sangat berat dan sukar bagi jiwa. Kemudian, diterangkan

---

<sup>19</sup>Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Pentafsir al-Qur'an, *al-Qur'an dan Terjemahnya* (al-Madinah al-Munawwarah: Majma' al-Malik Fahd, 1418 H.), h. 71.

pula bahwa ketaatan yang mereka lakukan atau penolakan yang berupa tidak menerima dan tidak melazimkan diri melakukannya, semua itu tidaklah karena pemaksaan.

## 2. Amanah

Amanah adalah salah satu bahasa Indonesia yang telah disadur dari bahasa Arab. Dalam Kamus Bahasa Indonesia, kata yang menunjuk makna kepercayaan menggunakan dua kata, yaitu amanah atau amanat. Amanah memiliki beberapa arti, antara lain:

- a. Pesan yang dititipkan kepada orang lain untuk disampaikan.
- b. Keamanan: ketenteraman.
- c. Kepercayaan.<sup>20</sup>

Amanah berarti tidak mengurangi apa-apa yang tidak boleh dikurangi dan sebaliknya tidak boleh ditambah, dalam hal ini termasuk juga tidak menambah harga jual yang telah ditentukan kecuali atas pengetahuan pemilik barang. Amanah bias juga diartikan tidak mengurangi apa-apa yang tidak boleh dikurangi dan sebaliknya tidak boleh ditambah, dalam hal ini termasuk juga tidak menambah harga jual yang telah ditentukan kecuali atas pengetahuan pemilik barang. Amanah berarti tidak melakukan penipuan, memakan riba,

---

<sup>20</sup>Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: {Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008), h. 48

tidak menzalimi, tidak melakukan suap, tidak memberikan hadiah yang diharamkan, dan tidak memberikan komisi yang diharamkan. Maka seorang yang diberi Amanah harus benar-benar menjaga dan memegang Amanah tersebut, ayat tersebut adalah sebagai berikut:

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ  
تَحْمِلَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا ﴿٧٢﴾

Artinya : *Sesungguhnya kami Telah mengemukakan amanat kepada langit, bumi dan gunung-gunung, Maka semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir akan mengkhianatinya, dan dipikullah amanat itu oleh manusia. Sesungguhnya manusia itu amat zalim dan amat bodoh (Al-Ahzab: 72).*<sup>21</sup>

Sikap Amanah mutlak harus dimiliki oleh seorang pebisnis muslim. Sikap Amanah diantaranya tidak melakukan penipuan, memakan riba, tidak menzalimi, tidak melakukan suap, tidak memberikan hadiah yang diharamkan, dan tidak memberikan komisi yang diharamkan.

---

<sup>21</sup>Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Pentafsir al-Qur'an, *al-Qur'an dan Terjemahnya* (al-Madinah al-Munawwarah: Majma' al-Malik Fahd, 1418 H.), h. 71.

### 3. Fathanah

Fathanah berarti cakap atau cerdas. Dari penjelasan diatas bisa kita petik suatu pelajaran yang berharga bahwa prinsip-prinsip bisnis Rasulullah SAW adalah Shiddiq, Amanah dan Fathanah.

Fathanah berarti cakap atau cerdas. Dalam hal ini Fathanah meliputi dua unsur: Fathanah dalam hal administrasi/manajemen dagang dan Fathanah dalam hal menangkap selera pembeli yang berkaitan dengan barang maupun harta.<sup>22</sup> Dengan demikian fathanah di sini berkaitan dengan strategi pemasaran (kiat membangun citra). kiat membangun citra dari uswah Rasulullah SAW meliputi: penampilan, pelayanan, persuasi dan pemuasan.

Dalam pandangan Islam, akal (kecerdasan) merupakan salah satu aspek kelebihan manusia dibandingkan dengan makhluk-makhluk lainnya. Dengan akal, manusia dapat mendesain ilmu pengetahuan, kebudayaan dan peradaban. Begitu pentingnya akal, sehingga tidak sedikit ayat al-Qur'an menyuruh manusia menggunakan potensi akalnya dengan baik.

Dalam konteks ini, Harun Nasution mengatakan, kata *al-'aql* sebagai kata benda tidak dijumpai dalam al-

---

<sup>22</sup>Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: {Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008), h. 58

Qur'an, tetapi dalam bentuk kata kerja yang terdapat dalam 30 ayat lebih, yakni;

- a. *Afala ta'qilun* (15 ayat): tidaklah kamu pikirkan.
- b. *La'allakum ta'qilun* (8 ayat): semoga kamu pikirkan.
- c. *La ya'qilun* (7 ayat): tidak mereka pikirkan.
- d. *In kuntum ta'qilun* (2 ayat): jika sekiranya kamu pikirkan.

Selanjutnya, kata-kata yang dipakai dalam al-Qur'an untuk menggambarkan perbuatan berpikir bukan hanya kata *'aqala*, tetapi juga kata-kata lain, seperti;

- a. *Dabbara* (8 ayat): merenung.
- b. *Faqiha* (20 ayat): mengerti.
- c. *Nazhara* (30 ayat): melihat dalam arti merenung.
- d. *Tafakkara* (16 ayat): berpikir.

Berdasarkan keterangan di atas jelaslah bahwa al-Qur'an telah menempatkan potensi akal pada kedudukan yang tinggi dan mulia. Potensi akal yang dimiliki manusia sesungguhnya secara filosofis memiliki relevansi dengan tujuan penciptaan manusia, yakni untuk menyembahkan Allah SWT (QS. Adz-Dzariyat: 56):

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ ﴿٥٦﴾

Artinya : *Dan Aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka menyembahKu. (Qs, Adz Dzaariyat: 56)*<sup>23</sup>

Menyembah kepada Allah SWT menurut penafsiran mayoritas ulama, bukan sekedar beribadah dalam arti sempit, tetapi juga beramal saleh yang perwujudannya memerlukan bantuan berpikir (akal). Karenanya, terdapat titik temu antara tujuan pendidikan akal dengan tujuan penciptaan manusia.

#### 4. Tabligh

Tabligh artinya menyampaikan.<sup>24</sup> Segala firman Allah SWT yang ditujukan oleh manusia, disampaikan oleh Baginda. Tidak ada yang disembunyikan walaupun ianya menyinggung Baginda sendiri. Tabligh berarti menyampaikan. Segala firman Allah yang ditujukan oleh manusia, disampaikan oleh Nabi. Tidak ada yang disembunyikan meski itu menyinggung beliau. Sudah menjadi tugas beliau sebagai nabi dan rasul untuk menyampaikan fiman Allah dan segala petunjuk untuk

---

<sup>23</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta : Darussalam, 2006

<sup>24</sup>Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: {Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008), h. 58

membimbing manusia.<sup>25</sup> Namun, satu hal yang pasti, dalam menyampaikan segala firman Allah pastilah diperlukan kemampuan komunikasi. Karena mengkomunikasikan segala firman Allah dalam kondisi dan lingkungan masyarakat *jahiliyah* tentu diperlukan teknik yang tepat dan visi yang kuat. Bagaimanapun pesan yang disampaikan Allah untuk umat manusia, nabi Muhammad mengkomunikasikan semuanya walaupun satu atau beberapa ayat menyinggung dan mengkritik beliau. Orang yang memiliki sifat *tabligh*, akan menyampaikan sesuatu dengan benar (*berbobot*) dan dengan tutur kata yang tepat (*bi al-hikmah*).

لِيَعْلَمَ أَنْ قَدْ أَبْلَغُوا رَسُولَاتِ رَبِّهِمْ وَأَحَاطَ بِمَا لَدَيْهِمْ وَأَحْصَىٰ كُلَّ شَيْءٍ

عَدَدًا

Artinya: *Supaya Dia mengetahui, bahawa sesungguhnya rasul-rasul itu telah menyampaikan risalah-risalah Tuhannya, sedang ilmu-Nya meliputi apa yang ada pada mereka, dan Dia menghitung segala sesuatu satu persatu. (QS Al-Jin: 28)*<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup>Sula Muhammad Syakir & Hemawan Kertajaya, *Syriah Marketing*, (Bandung: Pustaka Mizan, 2006), h. 122

<sup>26</sup>Yayasan Penyelenggara Penerjemah/Pentafsir al-Qur'an, *al-Qur'an dan Terjemahnya* (al-Madinah al-Munawwarah: Majma' al-Malik Fahd, 1418 H.), h. 71.

عَبَسَ وَتَوَلَّى ۖ أَنْ جَاءَهُ الْأَعْمَى ۚ

Artinya: *Dia (Muhammad) bermuka masam dan berpaling, kerana telah datang seorang buta kepadanya. (QS 'Abasa: 1-2.)*<sup>27</sup>

Dalam suatu riwayat dikemukakan bahawa firman Allah (QS 'Abasa: 1) turun berkenaan dengan Ibnu Ummi Maktum yang buta yang datang kepada Rasulullah SAW sambil berkata: “Berilah petunjuk kepadaku, ya Rasulullah.” Pada waktu itu Rasulullah SAW sedang menghadapi para pembesar kaum musyrikin Quraisy, sehingga Rasulullah berpaling daripadanya dan tetap melayani pembesar-pembesar Quraisy. Ummi Maktum berkata: “Apakah yang saya katakan ini mengganggu tuan?” Rasulullah menjawab: “Tidak.” Maka ayat ini turun sebagai teguran di atas perbuatan Rasulullah SAW. (Diriwayatkan oleh at-Tirmidzi dan al-Hakim yang bersumber dari ‘Aisyah. Diriwayatkan pula oleh Ibnu Ya’la yang bersumber dari Anas).

Sebetulnya apa yang dilakukan Rasulullah SAW itu menurut standard umum adalah hal yang wajar. Ketika sedang berbicara di depan umum atau dengan seseorang, tentu kita tidak suka diganggu oleh orang lain. Namun untuk standard Nabi, itu tidak cukup. Oleh kerana itulah Allah

---

<sup>27</sup>Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Pentafsir al-Qur’an, *al-Qur’an dan Terjemahnya* (al-Madinah al-Munawwarah: Majma’ al-Malik Fahd, 1418 H.), h. 71.

SWT telah menegur Baginda SAW. Sebagai seorang yang tabligh, meski ayat itu menyindirnya, Nabi Muhammad SAW tetap menyampaikannya kepada kita. Itulah sifat seorang Nabi. Jadi, mustahil Nabi itu 'kitman' atau menyembunyikan wahyu.

Sedangkan pilar terakhir adalah tabligh. Kemampuan dalam mengkomunikasikan barang dan membangun relasi bisnis. Disiplin ilmu yang berkembang adalah Komunikasi Bisnis, sedangkan dalam konteks pribadi adalah Komunikasi efektif dan empati. Media marketing dan periklanan adalah sistem yang lahir dari kemampuan tabligh (kecerdasan komunikasi). Tanpa kemampuan komunikasi sebuah produk dan jasa, maka pedagang tidak mampu menyakinkan pembeli untuk membeli dan memanfaatkan barang yang telah diproduksi. Pengembangan empat sifat yang menjadi sistem bisnis, mampu menghantarkan setiap orang dan badan usaha menjadi kekuatan. Hal ini melahirkan hubungan harmonis antara pedagang dengan konsumen, antara pengusaha dengan pekerja dan akhirnya menjadi keunggulan bersama suatu entitas bisnis.

### **C. Kepercayaan Anggota**

#### **1. Pengertian Kepercayaan Anggota**

Kepercayaan adalah anggapan atau keyakinan kepada sesuatu yang di anggap benar.<sup>28</sup> Nasabah dalam koperasi disebut sebagai anggota adalah orang yang mempunyai hubungan kerja sama dengan suatu lembaga atau perusahaan, dalam artian sebutan untuk orang atau badan usaha yang memiliki rekening simpanan atau pinjaman.<sup>29</sup> Untuk menjaga kepercayaan antara koperasi dan nasabah sebaiknya transaksi dilakuakn dengan cara yang baik tidak dengan cara yang bathil. Hal ini sesuai dengan firman Allah:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ  
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ  
رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. [An-Nisaa': 29)].*<sup>30</sup>

---

<sup>28</sup>Purwadaminta, *Kamus umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2006), h. 872.

<sup>29</sup>Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), h. 609.

<sup>30</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta : Darussalam, 2006

Dapat dijelaskan bahwa hukum asal semua jenis perdagangan adalah halal sampai ada dalil yang mengaramkannya. Haram karena barang yang diperjualbelikan, misalkan menjual babi, bangkai atau berjual beli barang curian. Catatan penting: Segala barang yang haram dimakan atau dipakai berarti haram pula untuk diperjual belikan. Segala unsur transaksi yang mengandung Riba adalah haram, faktor lain yang menyebabkan haramnya transaksi adalah adanya unsur Gharar (ketidakjelasan). sebagai contoh orang menjual ikan di kolam (saya jual seluruh ikan di kolam ini dengan harga sekian).

Jadi, kepercayaan anggota adalah keyakinan seseorang yang mempunyai kerjasama dengan perusahaan atau lembaga, bahwa perusahaan atau lembaga tersebut memang sudah dapat dipercaya.<sup>31</sup> Kepercayaan pelanggan adalah keyakinan setiap saat melakukan transaksi bisnis dengan mereka, pimpinan dan karyawan perusahaan tersebut bertindak adil, kompeten, etis dan dapat dipercaya. Kepercayaan pelanggan kepada perusahaan tumbuh karena pengalaman baik mereka melakukan transaksi bisnis.<sup>32</sup> Hubungan yang dibangun dari rasa percaya pembeli kepada

---

<sup>31</sup>Ronny Sautma Hotma, *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito*, (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 1996), h. 40.

<sup>32</sup>Siswanto Sutojo, *Meningkatkan Jumlah dan Mutu Pelanggan*, (Jakarta: PT. Damar Mulia Pustaka, 2003), h. 51

penjual memungkinkan penjual memenuhi dengan baik kebutuhan pembeli dan ini merupakan satu langkah penting dalam membentuk hubungan jangka panjang. Adanya komitmen keterhubungan antara pelanggan dan penyedia jasa akan memperlancar proses penyampaian pelayanan karena antara kedua belah pihak saling memahami dan mempercayai. Dalam hal ini tindakan koperasi untuk mempertahankan hubungan baik dengan nasabah adalah dengan tidak melakukan riba, karena riba akan mencederai kepercayaan nasabah dan dilarang dalam agama:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ  
 الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ  
 اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا  
 سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا  
 خَالِدُونَ ﴿١٧٥﴾

Artinya: *Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba,*

*padahal Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba” (QS.Al-Baqarah: 275)*<sup>33</sup>

Kepercayaan adalah asas utama bagi lembaga keuangan untuk berkembang dan bertumbuh. Berkembang dan bertumbuh secara kuantitas dan diiringi dengan kualitas membawa lembaga keuangan tersebut semakin dapat dipercaya. Hubungan antara bank dan nasabah didasarkan pada dua unsur yang saling terkait yaitu hukum dan kepercayaan. Suatu bank hanya dapat melakukan kegiatan dan mengembangkan banknya, apabila masyarakat percaya untuk menempatkan uangnya pada produk-produk perbankan yang ada pada bank. Berdasarkan kepercayaan masyarakat tersebut, bank dapat memobilisir dana dari masyarakat untuk ditempatkan pada banknya, dan bank akan memberikan jasa-jasa perbankan.<sup>34</sup>

Menurut Barnes, beberapa elemen penting dari kepercayaan adalah:<sup>35</sup>

- a. Kepercayaan merupakan perkembangan dari pengalaman dan tindakan di masa lalu watak yang

---

<sup>33</sup>Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Jakarta: Depag RI, 1997, h. 63.

<sup>34</sup>Ronny Sautma Hotma, *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1995, hlm. 32

<sup>35</sup>[www.formulabisnis.com/?id=ken\\_kanaidi](http://www.formulabisnis.com/?id=ken_kanaidi) diakses pada tanggal 21 Mei 2016.

diharapkan dari mitra seperti dapat dipercaya dan dapat diandalkan.

- b. Kepercayaan melibatkan kesediaan untuk menempatkan diri dalam risiko.
- c. Kepercayaan melibatkan perasaan aman dan yakin padadiri mitra.

Komponen-komponen kepercayaan ini dapat diberi label sebagai dapat diprediksi, dapat diandalkan dan keyakinan. Dapat diprediksi direfleksikan oleh pelanggan yang mengatakan bahwa mereka berurusan dengan perusahaan tertentu karena “saya dapat mengharapkannya.” Dapat diandalkan merupakan hasil dari suatu hubungan yang berkembang sampai pada titik dimana penekanan beralih dari perilaku tertentu kepada kualitas individu – kepercayaan pada individunya, bukan pada tindakan tertentu. Keyakinan direfleksikan dari perasaan aman dalam diri pelanggan bahwa mitra mereka dalam hubungan tersebut akan ‘menjaga mereka’.

Perkembangan kepercayaan, seharusnya menjadi komponen fundamental dari strategi pemasaran yang ditujukan untuk mengarah pada penciptaan hubungan nasabah sejati. Nasabah harus mampu merasakan bahwa dia dapat mengandalkan perusahaan, bahwa perusahaan dapat dipercaya. Akan tetapi, untuk membangun kepercayaan

membutuhkan waktu lama dan hanya dapat berkembang setelah pertemuan yang berulang kali dengan nasabah. Lebih penting, kepercayaan berkembang setelah seorang individu mengambil risiko dalam berhubungan dengan mitranya. Hal ini menunjukkan bahwa membangun hubungan yang dapat dipercaya akan lebih mungkin terjadi dalam sektor industri tertentu—terutama yang melibatkan pengambilan risiko oleh pelanggan dalam jangka pendek atau membutuhkan obligasi jangka panjang. Peppers and Rogers menyatakan bahwa komponen-komponen kepercayaan adalah:<sup>36</sup>

- a. Kredibilitas. Kredibilitas berarti bahwa karyawan jujur dan kata-katanya dapat dipercaya. Kredibilitas harus dilakukan dengan kata-kata, “saya dapat mempercayai apa yang dikatakannya mengenai ....” bentuk lain yang berhubungan adalah *believability* dan *truthfulness*.
- b. Reliabilitas. Reliabilitas berarti sesuatu yang bersifat *reliable* atau dapat diandalkan. Ini berarti berhubungan dengan kualitas individu/organisasi. Reliabilitas harus dilakukan dengan tindakan; “saya dapat mempercayai apa yang akan dilakukannya. ...” Bentuk lain yang berhubungan adalah *predictability* dan *familiarity*

---

<sup>36</sup>Wijaya, Serly dan Thio, Sienny "Implementasi Membership Card Dan Pengaruhnya Dalam Meningkatkan Loyalitas Pengunjung Restoran di Surabaya" Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra; 2006, h. 33

*Intimacy*. Kata yang berhubungan adalah integritas yang berarti karyawan memiliki kualitas sebagai karyawan yang memiliki prinsip moral yang kuat. Integritas menunjukkan adanya *internal consistency*, ada kesesuaian antara apa yang dikatakan dan dilakukan, ada konsistensi antara pikiran dan tindakan. Selain itu integritas juga menunjukkan adanya ketulusan.

## **2. Kepuasan Nasabah**

### **a. Pengertian kepuasan nasabah**

Spreng et al. menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan puas pelanggan timbul ketika konsumen membandingkan persepsi mereka mengenai kinerja produk atau jasa dengan harapan mereka.

Kotler and Keller (2000), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Dari beberapa uraian tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan konsumen dihasilkan dari proses perbandingan antara kinerja yang dirasakan

dengan harapannya, yang menghasilkan *disconfirmation paradigm*.<sup>37</sup>

Fornell et al. (dikutip oleh Kusmayadi 2007) dalam temuannya menyebutkan bahwa (1) kepuasan konsumen secara menyeluruh adalah hasil evaluasi dari pengalaman konsumsi sekarang yang berasal dari keandalan dan standarisasi pelayanan; (2) kepuasan konsumen secara menyeluruh adalah hasil perbandingan tingkat kepuasan dari usaha yang sejenis, dan (3) bahwa kepuasan konsumen secara menyeluruh diukur berdasarkan pengalaman dengan indikator harapan secara keseluruhan, harapan yang berhubungan dengan kebiasaan, dan harapan yang berhubungan dengan keterandalan jasa tersebut.

Oliver and De Sarbo (dikutip oleh Kusmayadi 2007) memandang tingkat kepuasan (*satisfaction*) timbul karena adanya suatu transaksi khusus antara produsen dengan konsumen yang merupakan kondisi psikologis yang dihasilkan ketika factor emosi mendorong harapan (*expectations*) dan disesuaikan dengan pengalaman mengkonsumsi sebelumnya (*perception*).

---

<sup>37</sup>Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran, Prenhallindo*, Jakarta, 2000, h. 71

**b. Faktor-faktor pendorong kepuasan nasabah**

Menurut Handi Iraqian, kepuasan pelanggan atau nasabah dapat dimaksimalkan oleh suatu perusahaan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1) Kualitas produk

Pelanggan atau nasabah akan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, yang mana kualitas produknya baik.

2) Harga

Untuk pelanggan atau nasabah yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan.

3) Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan sangat bergantung pada tiga hal, yaitu: sistem, teknologi, dan manusia.

4) Faktor emosi

Faktor emosi relatif penting. Kepuasan pelanggan atau nasabah dapat timbul pada saat memakai produk yang memiliki brand image yang baik.

5) Kemudahan

Pelanggan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan yang telah disampaikan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa hal-hal yang mendorong munculnya kepuasan tidak lain bermuara pada proses kinerja secara menyeluruh yang harus terlaksana dalam suatu produk. Apabila proses tersebut tidak atau belum terpenuhi, maka kepuasan pelanggan atau nasabah tidak dapat maksimal.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup>M.Syukron Efendi, *Skripsi tentang Korelasi Citra Produk Tabungan Harian Mudharabah dengan Kepuasan Nasabah di Kantor Cabang Kospin Tawakal Kaliwungu*, Semarang: Fakultas Sariah, 2010, h. 23