

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Teori Bagi Hasil

2.1.1 Pengertian Bagi Hasil

Bagi hasil menurut terminologi asing (*Inggris*) dikenal dengan *Profit Sharing*. *Profit Sharing* dalam kamus Ekonomi diartikan dengan pembagian laba. Secara definitif *profit sharing* diartikan sebagai "Distribusi beberapa bagian dari laba pada para pegawai dari suatu perusahaan".¹ Menurut Antonio, Bagi hasil adalah suatu sistem pengolahan dana dalam perekonomian Islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal (*shahibul maal*) dan pengelola (*Mudharib*).²

Bagi Hasil adalah bentuk *return* (perolehan kembaliannya) dari kontrak investasi, dari waktu ke waktu, tidak pasti dan tidak tetap. Besar – kecilnya perolehan kembali itu bergantung pada hasil usaha yang benar – benar terjadi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sistem bagi hasil merupakan salah satu praktek perbankan syariah.³ Keuntungan yang dibagi hasilkan harus dibagi secara proporsional antara *shahibul maal* dengan *mudharib*.

Kerja sama para pihak dengan sistem bagi hasil harus dilaksanakan dengan transparan dan adil. Hal ini disebabkan untuk

¹ Muhammad, *Op, Cit*, hlm.18.

² Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dan praktek*, Jakarta :Gema Insani, 2001, hlm 90.

³ Adiwarmam Karim, *Op. Cit*, hlm. 203.

mengetahui tingkat bagi hasil pada periode tertentu. Pada tahap perjanjian kerja sama ini disetujui oleh para pihak, maka semua aspek yang berkaitan dengan usaha harus disepakati dalam kontrak, agar antar pihak dapat saling mengingatkan.⁴ Untuk itu dalam sistem bagi hasil perlu diperhatikan konsep – konsep sebagai berikut:

- 1) Pemilik dana akan menginvestasikan dananya melalui lembaga keuangan syariah yang bertindak sebagai pengelola.
- 2) Pengelola atau lembaga keuangan syariah akan mengelola dana tersebut dalam sistem *pool of fund* selanjutnya akan menginvestasikan dana tersebut ke dalam proyek atau usaha yang layak dan menguntungkan serta memenuhi aspek syariah.
- 3) Kedua belah pihak menandatangani akad yang berisi ruang lingkup kerja sama, nominal, nisbah dan jangka waktu berlakunya kesepakatan tersebut.

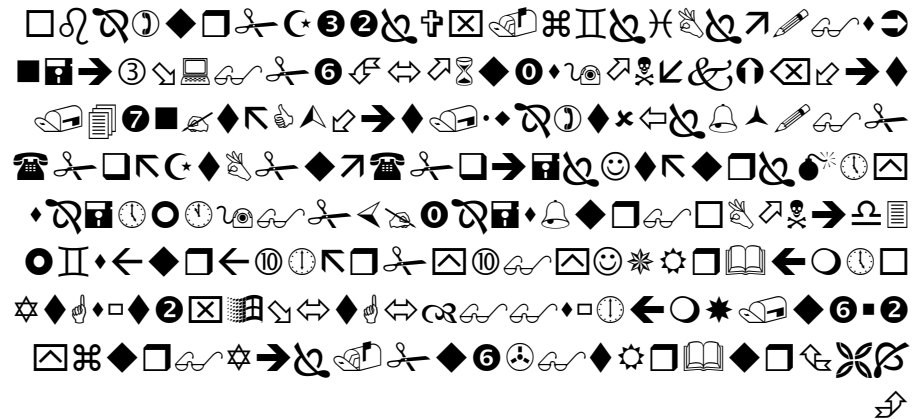
Sistem bagi hasil merupakan sistem dimana dilakukannya perjanjian atau ikatan bersama di dalam melakukan kegiatan usaha. Di dalam usaha tersebut diperjanjikan adanya pembagian atas keuntungan yang akan di dapat diantara kedua belah pihak.

2.1.2 Dasar Hukum Bagi Hasil

Konsep syirkah dikembangkan dalam islam kedalam bentuk – bentuk kerjasama. Konsep ini dikembangkan berdasarkan pada prinsip

⁴ Muhammad Ridwan, *Op.Cit*, hlm 120.

bagi hasil.⁵ Landasan tentang konsep syari'ah ini telah dijelaskan dalam QS.Ash-Shad ayat 24 berikut ini:



“Dan Sesungguhnya kebanyakan dari orang – orang yang berserikat itu sebagian mereka berbuat zalim kepada sebagian yang lain, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal yang saleh dan Amat sedikitlah mereka ini". dan Daud mengetahui bahwa Kami mengujinya; Maka ia meminta ampun kepada Tuhannya lalu menyungkur sujud dan bertaubat. (QS. Ash-Shad 24)⁶

Telah disebutkan pula dalam sebuah hadist Nabi SAW yang diriwayatkan oleh Abu Hurairoh :

عن ابي هريرة رفعه قال ان الله يقول انا ثالث الشريكين ما لم
يخُنْ احدهما صاحبه. فاذا خانه خرجت من بينهما.

Dari Abu Hurairah bahwa Rasulullah SAW telah bersabda
”Allah SWT telah berkata saya menyertai dua pihak sedang berkongsi

⁵Muhammad, *Op. Cit*, hlm 27.

⁶Departemen Agama RI, hlm 735

selama salah satu dari keduanya tidak mengkhianati yang lain, seandainya berkhianat maka saya keluar dari penyertaan tersebut”.

(HR.Abu Daud,Baihaqi dan Al-Hakam)⁷

Disamping itu beroperasinya Bank Syariah dengan prinsip bagi hasil juga ditegaskan dalam peraturan *Undang – undang No.7 tahun 1992*, yang direvisi dengan *Undang – undang perbankan No.10 tahun 1998* yang dengan tegas mengakui keberadaan dan berfungsinya Bank Bagi Hasil atau Bank Islam. Dengan demikian,bank ini adalah yang beroperasi dengan prinsip bagi hasil. Bagi hasil adalah prinsip muamalah berdasarkan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya.⁸

Selanjutnya Bank Syariah di Indonesia diatur dalam Undang – undang Republik Indonesia No 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Pengertian Bank Syariah dalam pasal 1 butir 7 UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah disebutkan bahwa:⁹“Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.”

2.1.3 Mekanisme Bagi Hasil

⁷Hadist riwayat Abu Dawud no. 3383,dalam kitab *al-Buyudan Hakim*.

⁸Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*,Yogyakarta:Unit penerbitan dan Percetakan (UPP) AMPYKPN, hlm 15.

⁹Amir Machmud dan Rukmana, *Bank Syariah Teori, Kebijakan dan Studi Empiris diIndonesia*, Erlangga, Jakarta, 2010.hlm 182.

Mekanisme perhitungan bagi hasil yang diterapkan di dalam perbankan syariah terdiri dari dua system, yaitu :

- a). *Profit Sharing*(Bagi Untung).*Profit Sharing* menurut etimologi Indonesia adalah bagi keuntungan.Dalam kamus ekonomi diartikan pembagian laba.¹⁰*Profit Sharing* adalah bagi hasil yang dihitung dari pendapatan setelah dikurangi biaya pengelolaan dana. Dalam sistem syariah pola ini dapat digunakan untuk keperluan distribusi hasil usaha lembaga keuangan syariah.
- b). *Revenue Sharing*(Bagi hasil).*Revenue Sharing* berasal dari bahasa inggris yang terdiri dari dua kata yaitu, *revenue* yang berarti; hasil, penghasilan, pendapatan.*Sharing* adalah bentuk kata kerja dari *share* yang berarti bagi atau bagian.*Revenuesharing* berarti pembagian hasil, penghasilan atau pendapatan.*Revenue Sharing* adalah bagi hasil yang dihitung dari total pendapatan pengelolaan dana. Dalam sistem syariah pola ini dapat digunakan untuk keperluan distribusi hasil usaha lembaga keuangan syariah.¹¹

Aplikasi perbankan syariah pada umumnya, bank dapat menggunakan sistem *profit sharing* maupun *revenue sharing* tergantung kepada kebijakan masing-masing bank untuk memilih salah satu dari sistem yang ada. Bank – bank syariah yang ada di Indonesia saat ini semuanya menggunakan perhitungan bagi hasil atas

¹⁰Muhammad ,*Op.cit*, hlm. 101.

¹¹ <http://www.inkopsyahbmt.co.id/konsep-bagi-hasil-dalam-ekonomi-syariah//>

dasar *revenue sharing* untuk mendistribusikan bagi hasil kepada para pemilik dana (*deposan*).

Suatu bank menggunakan sistem *profit sharing* di mana bagi hasil dihitung dari pendapatan *netto* setelah dikurangi biaya bank, makakemungkinan yang akan terjadi adalah bagi hasil yang akan diterima oleh para *shahibul maal* (pemilik dana) akan semakin kecil. Kondisi ini akan mempengaruhi keinginan masyarakat untuk menginvestasikan dananya pada bank syariah.

Suatu bank yang menggunakan sistem bagi hasil berdasarkan *revenuesharing* yaitu bagi hasil yang akan didistribusikan dihitung dari totalpendapatan bank sebelum dikurangi dengan biaya bank, makakemungkinan yang akan terjadi adalah tingkat bagi hasil yang diterima oleh pemilik dana akan lebih besar dibandingkan dengan tingkat suku bungapasar yang berlaku. Kondisi ini akan mempengaruhi para pemilik dana untuk mengarahkan investasinya kepada bank syariah.

2.1.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Bagi Hasil.

Faktor – faktor yang mempengaruhi Bagi Hasil ada 2,¹² yaitu :

a. Faktor Langsung

Faktor-faktor langsung yang mempengaruhi perhitungan bagi hasil adalah *investmentrate*, jumlah dana yang tersedia dan

¹²Muhammad, *Op.cit*, hlm106.

nisbah bagi hasil (*profit sharing ratio*), penjelasannya adalah sebagai berikut:

2.1.4.1 *Investment rate* merupakan prosentase aktual dana yang diinvestasikan dari total dana. Jika bank menentukan *investment rate* sebesar 80%, hal ini berarti 20% dari total dana dialokasikan untuk memenuhi likuiditas.

2.1.4.2 Jumlah dana yang tersedia untuk diinvestasikan merupakan jumlah dana dari berbagai sumber dana yang tersedia untuk diinvestasikan. Dana tersebut dapat dihitung dengan menggunakan salah satu metode yaitu rata – rata saldo minimum bulanan dan rata – rata total saldo harian. *Investment rate* dikalikan dengan jumlah dana yang tersedia untuk diinvestasikan, akan menghasilkan jumlah dana aktual yang digunakan;

2.1.4.3 Nisbah (*profit Sharing ratio*)

Salah satu hal terpenting dalam system bagi hasil adalah menentukan nisbah dan itu disetujui pada saat awal perjanjian. Nisbah antara satu BMT dan BMT lainnya dapat berbeda. Nisbah juga dapat berbeda dari waktu ke waktu dalam satu BMT, misalnya pembiayaan *mudharabah* 5 bulan, 6 bulan, 10 bulan

dan 12 bulan. Nisbah juga dapat berbeda antara satu account dan account lainnya sesuai dengan besarnya dana dan jatuh temponya.

b. Faktor Tidak Langsung

Faktor – faktor tidak langsung yang mempengaruhi perhitungan bagi hasil adalah sebagai berikut:

- 1) Penentuan butir-butir pendapatan dan biaya *mudharabah*.
 - a) *Shahibul Maal* dan *Mudharib* akan melakukan *share* baik dalam pendapatan maupun biaya. Pendapatan yang dibagikan merupakan pendapatan yang diterima setelah dikurangi biaya-biaya;
 - b) Jika semua biaya ditanggung bank, hal ini disebut *revenue sharing*.
- 2) Kebijakan akunting (*prinsip dan metode akunting*)

Bagi hasil secara tidak langsung dipengaruhi oleh berjalannya aktivitas yang diterapkan, terutama sehubungan dengan pengakuan pendapatan dan biaya.

2.1.5 Perbedaan Bunga dan Bagi Hasil

Setiap lembaga keuangan syariah mempunyai falsafah mencari keridhoan Allah SWT untuk memperoleh kebajikan di dunia maupun di akhirat. Untuk itu paling tidak ada empat karakteristik yang harus dipenuhi oleh bank syariah dalam operasinya yaitu penghindaran bunga, tidak terlibat dalam transaksi bersifat *spekulatif*, pengeluaran

zakat atas kekayaan dan tidak melakukan transaksi yang tidak berkorelasi positif dalam meningkatkan kesejahteraan umat. Dengan kata lain bank syariah lahir sebagai solusi alternative terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba. Dengan demikian kerinduan umat Islam Indonesia yang ingin melepaskan diri dari persoalan bunga telah mendapat jawaban dengan lahirnya Bank Islam. Sebagaimana disebutkan dalam ayat dibawah ini:



“Allah SWT menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba”

(QS. Al- Baqarah: 275)¹³.

Ayat diatas menyebutkan bahwasannya Islam dengan jelas mengharamkan riba dan menghalalkan jual beli. Riba dalam hal ini adalah sistem bunga yang sering dipraktekkan oleh perbankan konvensional. Sebagai bentuk penghindaran dari unsur riba/bunga, Islam menawarkan sistem bagi hasil sebagai penerapan dari prinsip keadilan sebagaimana yang dianjurkan oleh syariat Islam. Kedua sistem tersebut sama-sama memberikan keuntungan, tetapi memiliki perbedaan mendasar.

Adapun perbedaannya dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:¹⁴

Tabel 2.1

¹³Departemen Agama RI, *Op.Cit*, hlm 69

¹⁴ Muhammad Syafi'i Antonio, *Op.Cit*, hlm. 60-61.

Perbedaan antara Bunga dengan Bagi Hasil

Bunga	Bagi Hasil
a. Penentuan bunga dibuat pada waktu akad dengan asumsi harus selalu untung.	a. Penentuan besarnya Rasio atau nisbah bagi hasil dibuat pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung rugi.
b. Besarnya prosentase bunga berdasarkan pada jumlah uang (modal) yang dipinjamkan.	b. Besarnya rasio bagi hasil berdasarkan pada jumlah modal yang disetor.
c. Jumlah pembayaran tidak meningkatkan sekalipun jumlah keuntungan berlipat atau keadaan ekonomi sedang "booming".	c. Jumlah pembagian laba meningkat sesuai dengan peningkatan jumlah pendapatan.
d. Pembayaran bunga tetap seperti yang dijanjikan tanpa pertimbangan apakah proyek yang dijalankan oleh pihak nasabah untung atau rugi.	d. Bagi hasil bergantung pada keuntungan proyek yang dijalankan. Bila usaha merugi, kerugian akan ditanggung oleh pihak yang berwenang.

2.2 Nisbah Bagi Hasil

2.2.1 Pengertian Nisbah

Nisbah dapat diartikan sebagai proporsi pembagian hasil, begitu pula dalam pembiayaan bagi hasil.¹⁵ nisbah merupakan kesepakatan besarnya masing-masing porsi bagi hasil yang akan diterima oleh pemilik dana (*shahibul maal*) dan pengelola dana (*mudharib*) yang tertuang dalam akad atau perjanjian yang telah ditandatangani pada awal sebelum dilaksanakannya kerja sama. Sebelum akad ditandatangani nasabah atau anggota dapat menawar sampai pada tahap kesepakatan. Kesepakatan nisbah ini selanjutnya tertuang dalam akad. Atas dasar laporan dari nasabah/anggota, manajemen BMT akan membuat perhitungan bagi hasilnya sesuai dengan nisbah tersebut.

2.2.2 Nisbah Keuntungan Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil

Nisbah bagi hasil merupakan faktor penting dalam menentukan bagi hasil di bank syariah. Sebab aspek nisbah merupakan aspek yang disepakati bersama antara kedua belah pihak yang melakukan transaksi. Untuk menentukan nisbah bagi hasil, perlu diperhatikan antara lain: data usaha, kemampuan angsuran, hasil usaha yang dijalankan, nisbah pembiayaan dan distribusi pembagian hasil usaha.¹⁶ Sedangkan hal – hal yang berkaitan dengan nisbah bagi hasil sebagai berikut:¹⁷

a. Prosentase

¹⁵ Muhammad Ridwan, *Op. Cit.*, hlm. 121.

¹⁶ Muhammad, *Op. Cit.*, hlm 119.

¹⁷ Adiwarmarman Karim, *Op. Cit.*, hlm.206-209.

Nisbah keuntungan harus didasarkan dalam bentuk prosentase antara kedua belah pihak, bukan dinyatakan dalam nilai nominal rupiah tertentu. Nisbah keuntungan itu misalnya 50:50%, 70:30%, 60:40% atau 55:45%. Jadi nisbah keuntungan ditentukan berdasarkan kesepakatan, bukan berdasarkan porsi setoran modal. Nisbah keuntungan tidak boleh dinyatakan dalam bentuk nominal rupiah tertentu, misalnya *shahibul maal* mendapat Rp 50.000,00 dan *mudharib* mendapatkan Rp 50.000,00.

b. Bagi Untung dan Bagi Rugi

Dalam kontrak ini, *return* dan *timing cash flow* kita tergantung kepada kinerja riilnya. Bila laba bisnisnya besar, kedua belah pihak mendapat bagian yang besar pula. Bila laba bisnisnya kecil, mereka mendapat bagian yang kecil juga. Filosofi ini hanya dapat berjalan jika nisbah laba ditentukan dalam bentuk prosentase, bukan dalam bentuk nominal rupiah tertentu.

c. Jaminan

Ketentuan pembagian kerugian bila kerugian yang terjadi hanya murni diakibatkan oleh resiko bisnis (*business risk*), bukan karena resiko karakter buruk *mudharib* (*character*

risk). Bila kerugian terjadi karena karakter buruk, misalnya karena *mudharib* lalai dan atau melanggar persyaratan – persyaratan kontrak pembiayaan, maka *shahibul maal* tidak perlu menanggung kerugian seperti itu.

Sedangkan untuk *character risk*, *mudharib* pada hakikatnya menjadi wakil dari *shahibul maal* dalam mengelola dana dengan seizin *shahibul maal*, sehingga wajib baginya berlaku amanah. Jika *mudharib* melakukan keteledoran, kelalaian, kecerobohan dalam merawat dan menjaga dana, yaitu melakukan pelanggaran, kesalahan, dan kelewatan dalam perilakunya yang tidak termasuk dalam bisnis pembiayaan yang disepakati, atau ia keluar dari ketentuan yang disepakati, *mudharib* tersebut harus menanggung kerugian pembiayaan sebesar bagian kelalaiannya sebagai sanksi dan tanggung jawabnya. Ia telah menimbulkan kerugian karena kelalaian dan perilaku zalim karena ia telah memperlakukan harta orang lain yang dipercayakan kepadanya di luar ketentuan yang disepakati. *Mudharib* tidak pula berhak untuk menentukan sendiri mengambil bagian dari keuntungan tanpa kehadiran atau sepengetahuan *shahibul maal* sehingga *shahibul maal* dirugikan. Jelashal ini konteksnya adalah *character risk*.

Pihak *mudharib* yang lalai atau menyalahi kontrak ini, maka *shahibul-maal* dibolehkan meminta jaminan tertentu

kepada *mudharib*. Jaminan ini akan disita oleh *shahib maal* jika ternyata timbul kerugian karena *mudharib* melakukan kesalahan, yakni lalai dan ingkar janji. Kerugian yang timbul disebabkan karena faktor resiko bisnis, jaminan *mudharib* tidak dapat disita oleh *shahib maal*. Cara penyelesaiannya adalah jika salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya atau jika terjadi perselisihan di antara kedua pihak, maka penyelesaiannya dilakukan melalui Badan Arbitrasi Syariah setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah.

Badan arbitrase syariah adalah penyelesaian atau pemutusan sengketa oleh seorang hakim atau para hakim berdasarkan persetujuan bahwa para pihak akan tunduk kepada dan menaati keputusan yang diberikan oleh hakim yang mereka pilih.

Arbitrase merupakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang saat ini banyak dipilih oleh para pelaku usaha. Pertimbangan mengapa mereka memilih forum arbitrase untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara lain adalah adanya ketidakpercayaan terhadap pengadilan, proses arbitrase yang relative cepat dan murah, pelaksanaannya yang menjunjung tinggi asas *konfidensialitas* (kerahasiaan), para pihak bebas memilih arbiter dengan pertimbangan keahlian dan yang lebih penting lagi adalah para pihak bebas memilih hukum yang akan

dipakai dalam proses arbitrase dan putusan yang dihasilkan bersifat *final and binding*.¹⁸

d) Menentukan Besarnya Nisbah Keuntungan

Besarnya nisbah ditentukan berdasarkan kesepakatan masing – masing pihak yang berkontrak. Jadi, angka besaran nisbah ini muncul sebagai hasil tawar – menawar antara *shahib maal* dengan *mudharib*. Dengan demikian, angka nisbah ini bervariasi, bisa 50:50, 60:40, 70:30, 80:20, bahkan 99:1. Namun para ahli fiqih sepakat bahwa nisbah 100:0 tidak diperbolehkan.

2.3 Pengertian Pembiayaan (*Financing – Lending*)

Kegiatan penyaluran dana atau pembiayaan merupakan hal yang paling penting karena hal ini berhubungan dengan pendapatan BMT. Berdasarkan *UU no 7 tahun 1992*, yang dimaksud pembiayaan adalah “penyediaan uang atau tagihan atau yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan tujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu ditambah dengan sejumlah bunga, imbalan atau pembagian hasil.

Transaksi penyaluran dana/pembiayaan di lembaga keuangan syariah yang ditujukan untuk usaha kerjasama dengan prinsip bagi hasil dioperasionalkan dengan *Prinsip Musyarokah* dan *Mudharabah*. Mengenai hal itu akan dijelaskan dibawah ini:

¹⁸*Final* artinya sebagai putusan pertama dan terakhir, sedangkan *binding* artinya mempunyai kekuatan hukum tetap secara langsung mengikat bagi para pihak, pengadilan negeri tidak berwenang untuk mengadili sengketa para pihak yang telah terikat dalam perjanjian arbitrase.

1. *Pengertian Musyarakah*

Musyarakah adalah akad kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu, dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana (atau amal/*expertise*) dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan resiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.¹⁹ Dengan kata lain *musyarakah* adalah penanaman dana dari pemilik modal untuk mencampurkan modal mereka dalam suatu usaha tertentu, dengan pembagian keuntungan berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya, sedangkan apabila terjadi kerugian maka kerugian akan ditanggung masing-masing pemilik modal. Sedangkan dalam praktik perbankan syariah *pembiayaan musyarakah* adalah pembiayaan yang dilakukan oleh pihak bank syariah untuk membiayai suatu proyek bersama antara anggota dengan bank syariah. Nasabah dapat mengajukan proporsi kepada bank syariah untuk mendanai suatu proyek atau usaha tertentu dan kemudian akan disepakati beberapa modal dari anggota dan berapa modal dari bank syariah serta akan ditentukan bagi hasilnya bagi masing-masing pihak berdasarkan prosentase pendapatan atau keuntungan bersih dari proyek atau usaha tersebut sesuai dengan kesepakatan. Dalam Hadits disebutkan:

Dari Abu Hurairah, Rasulullah SAW bersabda “*Sesungguhnya Allah Azza wa jalla berfirman, ‘akupihak ketiga dari dua orang yang*

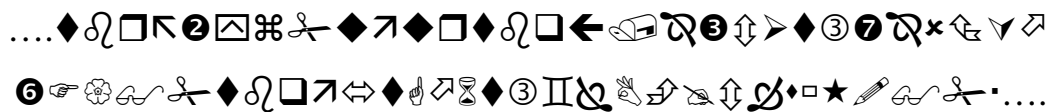
¹⁹ Muhammad Syafi’I Antoniu, *Op. Cit*, hlm 90.

berserikat selamasalah satunya tidak mengkhianati lainnya” (HR. Abu daud)²⁰

2. *Pengertian Mudharabah*

Mudharabah adalah akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (*shohibul maal*) menyediakan seluruh dana (100%) modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha secara *mudharabah* dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian si pengelola. Seandainya kerugian itu diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian si pengelola, si pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.²¹

Secara umum, landasan dasar syariah al-mudharabah lebih mencerminkan anjuran untuk melakukan usaha. Hal ini tampak dalam ayat dibawah ini:



“....Dan orang-orang yang berjalan di muka bumi mencari sebagian karunia Allah SWT...” (al – Muzzammil : 20)

2.4 **Kualitas Pelayanan Jasa**

2.4.1 **Pengertian Kualitas Pelayanan**

²⁰Hadist Riwayat Abu daud, *Op. Cit*, hlm 3383

²¹Muhammad Syafi'i Antoniu, *Op. Cit* , hlm 95.

Kualitas layanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Kualitas kinerja layanan merupakan suatu proses evaluasi menyeluruh pelanggan mengenai kesempurnaan kinerja layanan.²² Kualitas layanan sebagai suatu bentuk sikap, berkaitan tetapi tidak sama dengan kepuasan sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Secara garis besar dari sejumlah studi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berkaitan dan menentukan kepuasan pelanggan.

Definisi *kualitas pelayanan jasa* adalah berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *servicequality* yang dikembangkan oleh *Parasuraman Zeithaml dan Berry* dimana mereka menggunakan acuan 5 dimensi kualitas pelayanan.²³ Namun dimensi kualitas layanan tersebut bersifat *general*, sehingga jika

²²Sofjan Assauri, *Op.Cit*, hlm 213

²³Dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh parasuraman, dkk, 1998 yaitu: *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan & kepastian), dan *Empathy* (Empati). 5 dimensi SERQUAL (Service Quality) ini yang sering dijadikan skala pengukuran perusahaan dalam peningkatan pelayanan.

diterapkan pada perusahaan yang memiliki karakteristik spesifik memerlukan modifikasi seperti halnya perusahaan Perbankan Islam (*syariah*). Berdasarkan hal tersebut, *Othman dan Owen* menyodorkan dimensi CARTER yang terdiri dari 6 dimensi kualitas pelayanan, dimana kata CARTER merupakan singkatan dari *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness*. Penjelasan dimensi kualitas pelayanan Perbankan Islam (*Syariah*) dari kata CARTER itu sebagai berikut:²⁴

1. *Compliance* atau Prinsip Islam

Compliance yaitu kemampuan perusahaan atas kesesuaian dalam penerapan prinsip syariah meliputi menjalankan kegiatan perusahaan sesuai dengan prinsip islam, menerapkan ketentuan layanan dan produk islami.

2. *Assurance* atau Jaminan

Assurance yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

3. *Reliability* atau Keandalan

Reliability yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu pelayanan yang sama untuk semua

²⁴Nursya'bani Purnama, *Manajemen Kualitas Perspektif Global*, Yogyakarta: EKONISIA, 2006, hlm.22-23

pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

4. *Tangible* atau Bukti Langsung

Tangible yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain-lain) perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

5. *Emphaty* atau Empati

Emphaty yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya untuk memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

6. *Responsiveness* atau Daya Tanggap

Responsiveness yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat pada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan

yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Islam menganjurkan bersikap *profesional* dalam memberikan pelayanan. Bekerja dengan cepat dan tepat, bersikap lemah lembut dan berusaha memberikan rasa aman dengan menghilangkan sikap keras hati sehingga anggota tidak akan berpindah ke perusahaan lain. Jika anggota simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk perusahaan akan lebih lancar. Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi calon anggota untuk menjadi anggota serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar sesama perusahaan.

2.4.2 Ciri – ciri pelayanan

Dalam melayani nasabah/anggota hal – hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabahakan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu. Ciri-ciri pelayanan yang baik, adalah :

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan baik.

2. Tersedianya personil yang baik

Kenyaman nasabah juga sangat tergantung dari petugas CS (*Customer Service*). Petugas bank harus ramah, sopan dan menarik.

3. Mampu melayani secara tepat dan cepat

Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

4. Mampu berkomunikasi

Petugas bank harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Petugas bank selalu berhubungan dengan manusia, maka harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu.

6. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Harus tanggap apa yang diinginkan nasabah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah

7. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya.

Karyawan merupakan kunci untuk menentukan kualitas pelayanan, kualitas produk, kualitas operasional maupun kualitas kinerja perusahaan. Pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan nasabah yang pada akhirnya akan dapat dengan mudah menarik keinginan nasabah/anggota untuk menggunakan produk dan jasa yang kita tawarkan yang pada gilirannya akan membuahkan loyalitas nasabah/anggota dan darinya dapat memperoleh keuntungan bagi perbankan/ lembaga keuangan syariah yang bersangkutan.

2.5 Pengertian Keputusan

Menurut *Kotler* Keputusan adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternatif, membuat keputusan membeli dan perilaku setelah membeli yang dilalui konsumen²⁵

Pengertian keputusan pembelian menurut *Drumondy* yaitu mengidentifikasi semua pilihan yang mungkin untuk memecahkan persoalan itu dan menilai pilihan – pilihan secara sistematis dan obyektif serta sasaran – sasarannya yang menentukan keuntungan serta kerugiannya masing – masing.

Keputusan merupakan bagian atau salah satu elemen penting dari perilaku nasabah disamping kegiatan fisik yang melibatkan nasabah dalam menilai, mendapatkan dan mempergunakan barang–barang serta jasa

²⁵Philip kotler,A.B. Susanto. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta : Salemba Empat, 2000, hlm. 251.

ekonomis. Beberapa proses pengambilan keputusan untuk menggunakan produk maupun jasa yang dilakukan perilaku nasabah yaitu:²⁶

a. Menganalisis kebutuhan dan keinginan

Pengambilan keputusan oleh nasabah untuk menggunakan suatu jasa ini diawali oleh adanya kesadaran atas pemenuhan kebutuhan dan keinginan.

b. Pencarian informasi

Pada tahap ini konsumen melakukan pencarian informasi tentang keberadaan jasa yang diinginkannya. Proses pencarian ini dilakukan dengan mengumpulkan semua informasi yang berhubungan dengan jasa yang diinginkan. Dari berbagai informasi yang diperoleh nasabahan melakukan seleksi atas alternatif – alternatif yang tersedia.

c. Penilaian dan seleksi terhadap alternative

Pada proses seleksi inilah yang disebut sebagai tahap evaluasi informasi. Dengan menggunakan berbagai kriteria yang ada dalam benak nasabah, setelah satu produk yang dipilih untuk digunakan.

d. Keputusan untuk menggunakan produk maupun jasa

Bagi nasabah yang mempunyai keterlibatan tinggi terhadap jasa yang diinginkan, proses pengambilan keputusan akan

²⁶Philip Kotler & Gary Armstrong, *Dasar-dasar pemasaran*, Jakarta: PT Prenhalindo, 1997, hlm 162-166.

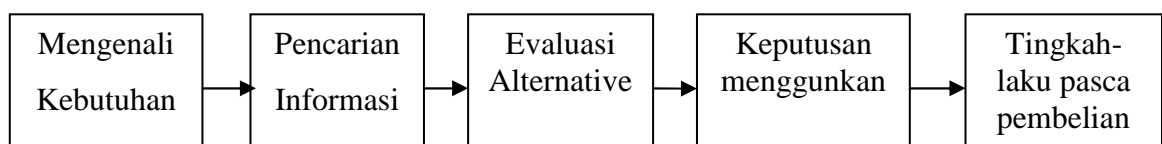
mempertimbangkan berbagai hal, diantaranya mengenai harga dan tingkat kebutuhan.

- e. Perilaku setelah memutuskan penggunaan produk maupun jasa.

Dengan digunakannya jasa tertentu, proses evaluasi sebelum berakhir karena nasabah akan melakukan evaluasi pasca penggunaan jasa. Proses evaluasi ini akan menentukan apakah nasabah merasa puas atau tidak atas penggunaannya. Seandainya nasabah merasa puas, maka kemungkinan untuk menggunakannya kembali pada masa depan akan terjadi, sementara jika nasabah tidak puas atas keputusan menggunakan jasanya, maka akan mencari kembali berbagai informasi jasa.

Tahap Proses Pengambilan Keputusan

Tahap proses pengambilan keputusan digambarkan dalam bagan dibawah ini:



Sumber : Philip Kotler & Gary Armstrong, *Dasar-dasar pemasaran* (1997:162)

Jadi indikator yang terdapat dalam keputusan anggota menggunakan pembiayaan musyarokah dalam penelitian ini adalah :

- Alasan Ekonomi

- Alasan Agama
- Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan

2.6 Baitul Maal wat-Tamwil (BMT)

2.6.1 Pengertian Baitul Maal wat-Tamwil (BMT)

Baitul maal wat-Tamwil (BMT) terdiri dari dua istilah, yaitu *baitul maaldan baitut tamwil*. *Baitul maal* lebih mengarah pada usaha – usahapengumpulan dan penyaluran dana yang non-profit seperti: zakat, infaqdan shodaqoh. Sedangkan *baitut tamwil* sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersil.²⁷

Baitul maal wat-Tamwil (BMT) adalah lembaga keuangan mikro dengan prinsip syariah yang mempunyai dua fungsi utama yaitu:

- Baitul maal* (rumah harta), menerima titipan dana zakat, infak dan sedekah serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya.
- Baitut tamwil* (rumah pengembangan harta), melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi.²⁸

²⁷ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah diskripsi dan ilustrasi*, Ekonisia, Yogyakarta, 2004, hlm. 96.

²⁸ Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syari'ah*, Jakarta: Kencana, 2009, Edisi Pertama, hlm 447.

Masyarakat dapat berperan aktif dalam membangun sebuah sistem keuangan yang lebih adil dan penting mampu menjangkau lapisan pengusaha yang terkecil. Peran BMT dalam menumbuhkan kembangkan usaha mikro di lingkungannya merupakan sumbangan yang sangat berarti bagi pembangunan nasional. BMT tidak digerakkan dengan motif laba semata, tetapi juga dengan motif sosial. BMT beroperasi dengan pola syariah, maka mekanisme kontrolnya tidak hanya dari aspek ekonomi saja, tetapi agama atau akidah menjadi faktor pengontrol dari dalam yang lebih dominan.

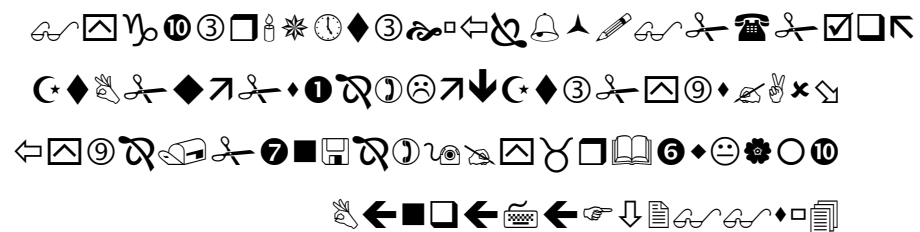
Sebagai lembaga keuangan BMT bertugas menghimpun dana dari masyarakat (anggota BMT) yang memercayakan dananya disimpan di BMT dan menyalurkan dana kepada masyarakat (anggota BMT) yang diberikan pinjaman oleh BMT. Sedangkan sebagai lembaga ekonomi, BMT berhak melakukan kegiatan ekonomi, seperti mengelola kegiatan perdagangan, industri, dan pertanian.

Tujuan didirikannya BMT adalah untuk meningkatkan kualitas usaha ekonomi untuk kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Anggota harus diberdayakan supaya dapat mandiri. Dengan sendirinya, tidak dapat dibenarkan jika para anggota dan masyarakat menjadi sangat tergantung kepada BMT. Masyarakat dapat meningkatkan taraf hidup melalui peningkatan usahanya.

2.6.2 Landasan BMT

Baitul maal wat-Tamwil (BMT) berlandaskan prinsip syariah Islam, keimanan, keterpaduan (*kaffah*), kekeluargaan atau koperasi, kebersamaan, kemandirian dan profesionalisme. Dengan demikian, keberadaan BMT menjadi organisasi yang sah dan legal, sebagai lembaga keuangan syariah, BMT harus berpegang teguh pada prinsip – prinsip syariah.

Sebagaimana disebutkan dalam ayat dibawah ini :



“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya.”(QS. AL- Baqarah ayat 282)²⁹

Disamping itu salah satu hadist Rasulullah saw, menegaskan bahwa:

اَلْمُسْلِمُونَ عَلَى شُرُوطِهِمْ اِلَّا مَا حَرَّمَ حَلَالًا اَوْ اَحَلَّ حَرَمًا

"Kaum muslimin (dalam kebebasan) sesuai dengan syarat dan kesepakatan mereka, kecuali syarat yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram."(at-Tirmidzi)³⁰

Islam mendorong penganutnya berjuang untuk mendapatkan harta dengan berbagai cara, asalkan sesuai dengan syariat Islam yaitu

²⁹Departemen Agama RI, *Op. Cit*, hlm 70

³⁰ At-Tirmidzi dikutip oleh Syafi'i Antonio, dalam bukunya *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, dalam kitab *al- Ahkam* no. 1272, hlm 11.

hartayang halal lagi baik, tidak menggunakan cara batil, tidak berlebihan/melampaui batas, tidak menzalimi maupun dizalimi, menjauhkan diri dari riba,*maisir*(perjudian), *gharar* (ketidakjelasan) serta tidakmelupakan tanggung jawab sosial berupa zakat, infak, shodaqoh.

Keimanan menjadi landasan atas keyakinan untuk mau tumbuh danberkembang.Keterpaduan mengisyaratkan adanya harapan untukmencapai sukses di dunia dan akhirat juga keterpaduan antara sisi *maaldan tamwil* (sosial dan bisnis).Kekeluargaan dan kebersamaan berarti upaya untuk mencapai kesuksesan tersebut diraih secara bersama.Kemandirian berarti BMT tidak dapat hidup hanya bergantung pada uluran tangan pemerintah, tetapi harus berkembang dari meningkatnya partisipasianggota dan masyarakat, untuk itulah pola pengelolaannya harusprofesional.

2.6.3 Prinsip Operasi BMT

Dalam menjalankan prinsip usahanya BMT tidak jauh berbeda dengan lembaga keuangan syariah lainnya,³¹yaitu menggunakan 3 prinsip:

1) Prinsip Bagi Hasil

Dengan prinsip ini ada pembagian hasil dari pemberi pinjaman dengan BMT (Al-Mudharabah,Al-Musyarakah,Al-Muzara'ah dan Al-Musaqah)

³¹ Heri sudarsono,*Op.Cit*, hlm 101.

2) Sistem Jual Beli

Sistem ini merupakan suatu tata cara jual beli yang dalam pelaksanaannya BMT mengangkat nasabah sebagai agen yang diberi kuasa melakukan pembelian barang atas nama BMT, dan kemudian bertindak sebagai penjual, dengan menjual barang yang telah dibelinya tersebut dengan ditambah *mark-up*. Keuntungan BMT nantinya akan dibagi kepada penyedia dana.

3) Sistem Non Profit

Sistem yang sering disebut sebagai pembiayaan kebajikan ini merupakan pembiayaan yang bersifat sosial dan non komersial. Nasabah cukup mengembalikan pokok pinjaman saja (Al-qordhul Hasan).

2.7 Penelitian Terdahulu

Pada umumnya peneliti akan memulai penelitiannya dengan cara menggali dari apa yang telah diteliti oleh pakar peneliti sebelumnya untuk dijadikan referensi.

Penelitian H.M. Zainury dan Bening Kristyassari dalam penelitiannya berjudul “Analisis pengaruh sistem bagi hasil, pelayanan dan lokasi terhadap keputusan memilih produk BMT Al-Hikmah Bangsri. Berdasarkan hasil penelitiandisebutkan, semua variabel Dependent dan Independent

menunjukkan pengaruh signifikan terhadap penggunaan produk BMT Al-hikmah Bangsri.³²

Penelitian dari Anis Mustaghfiroh yang berjudul “Analisis Pengaruh Sistem Bagi Hasil dan Jangka waktu Pencairan Dana Pada Pembiayaan Mudharabah Terhadap Minat Nasabah (Study Kasus di BMT Artha salsabila Semarang)”. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan baik variabel Dependent (Sistem Bagi Hasil) maupun variabel Independent (Jangka waktu Pencairan pembiayaan Mudharabah) terhadap minat nasabah di BMT Artha Salsabila Ngaliyan.³³

Penelitian selanjutnya dari Masduki yang berjudul “ Analisis Pengaruh Nisbah Bagi Hasil Pembiayaan terhadap Volume Pembiayaan Mudharabah dan Musyarakah (Study Kasus pada Bank Mandiri Tahun 2009–2011)”. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa nisbah bagi hasil pembiayaan berpengaruh secara signifikan terhadap volume Pembiayaan Mudharabah dan Musyarakah di bank Mandiri sebesar 91.5%.³⁴

Penelitian ini merupakan hasil pengembangan dari penelitian Masduki. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terdapat pada variabel yang diteliti. Jika penelitian sebelumnya

³² H. M. Zaenuri, Bening Kristiassari, *Analisis Pengaruh Sistem Bagi Hasil, Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Memilih Produk BMT Al-Hikmah Bangsri*, Jurnal Dinamika Bisnis dan Ekonomi, 2008, hlm 71-84

³³ Anis Mustaghfiroh, *Analisis Pengaruh Sistem Bagi Hasil dan Jangka waktu Pencairan Dana Pada Pembiayaan Mudharabah Terhadap Minat Nasabah (Study Kasus di BMT Artha salsabila Semarang)*, Skripsi Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, 2012, hlm 92-93.

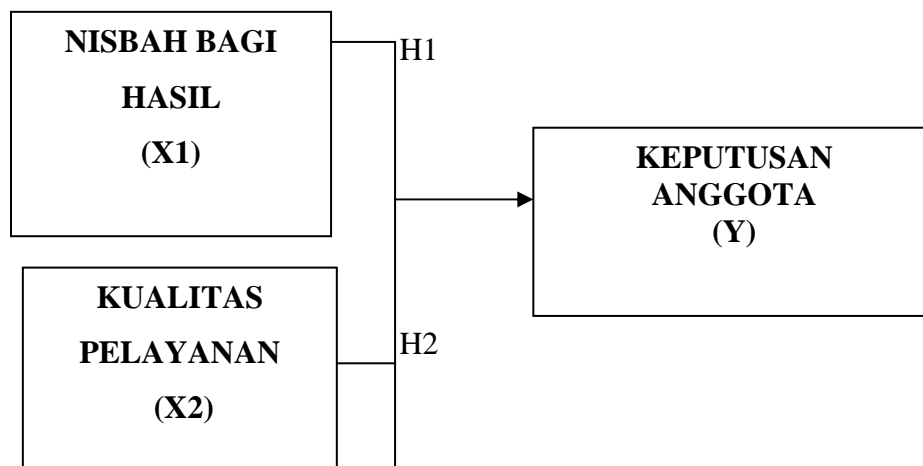
³⁴ Masduki, *Analisis Pengaruh Nisbah Bagi Hasil Pembiayaan terhadap Volume Pembiayaan Mudharabah dan Musyarakah (Study Kasus pada Bank Mandiri Tahun 2009–2011)*, Skripsi Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, 2012, hlm 66.

menggunakan satu variabel X, yaitu *Nisbah Bagi Hasil Pembiayaan* sedangkan dalam penelitian ini menggunakan 2 variabel X, yaitu X1 *Nisbah Bagi Hasil* dan X2 *Kualitas Pelayanan*. Dimana penelitian sebelumnya Y variabel *dependent* adalah Volume Pembiayaan Mudharabah dan Musyarakah di Bank Mandiri, sedangkan dalam penelitian ini adalah Keputusan Anggota menggunakan Pembiayaan Musyarakah di BMT Husnul Faizah Temanggung.

2.8 Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai hal yang penting. Dalam penelitian ini dapat dibuat suatu kerangka pikir yang dapat menjadi pedoman dalam penulisan yang pada akhirnya dapat diketahui variabel mana yang dominan untuk meningkatkan anggota terhadap keputusan anggota menggunakan produk BMT Husnul Faizah Temanggung. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel *dependent* yaitu keputusan anggota menggunakan pembiayaan musyarakah dan variabel *independent* yaitu Nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan. Adapun kerangka pemikiran yang dimaksud dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.1
GAMBAR KERANGKA PEMIKIRAN



2.9 HIPOTESIS

Hipotesis adalah suatu pernyataan yang kurang kebenarannya dan masih perlu dibutuhkan kebenarannya. Suatu penelitian yang dilakukan, hasilnya digunakan untuk menganalisis suatu hal sebelum hasil penelitian sementara untuk nantinya menjadi kesimpulan akhir. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.³⁵

Melihat alasan diatas terlihat bahwa hipotesis sangat penting sebagai langkah awal sebelum kesimpulan diambil, berdasarkan kenyataan tersebut diatas maka hipotesis yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

³⁵Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2001, hlm 64.

1. H1 = Variabel nisbah bagi hasil berpengaruh terhadap keputusan anggota menggunakan pembiayaan musyarakah di BMT Husnul Faizah Temanggung.
2. H2 = Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan anggota menggunakan pembiayaan musyarakah di BMT Husnul Faizah Temanggung.
3. H3 = Variabel nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama – sama terhadap keputusan anggota menggunakan pembiayaan musyarakah di BMT Husnul Faizah Temanggung.