

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

BMT atau *Baitul mall wattamwil* terdiri dari dua istilah, yaitu *baitul mall* dan *baitut tamwil*. Secara konseptual BMT memiliki dua fungsi, yang pertama yaitu *Baitut Tamwil* sebagai (*Bait*: Rumah, dan *at Tamwil*: Pengembangan Harta) yang tugasnya melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi untuk meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil. Fungsi yang kedua, yaitu *baitul maal* sebagai (*Bait* = Rumah, dan *Maal* = Harta) yang tugasnya menerima titipan dana *Zakat*, *Infak* dan *Shadaqah* serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya.¹ BMT sebagai lembaga keuangan mikro menerapkan segala bentuk transaksi yang dilakukannya dengan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Secara Kelembagaan BMT didampingi oleh Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) yang perannya yaitu mengemban misi yang lebih luas melalui penetasan usaha kecil. Dalam hal ini misi yang dimiliki BMT adalah mewujudkan serta memperluas tatanan perekonomian masyarakat yang madani, adil berkemakmuran, serta berkemajuan, dengan berlandaskan pada prinsip-prinsip syari'ah dan di ridhoi Allah SWT. Dari pemaparan tersebut, maka dapat dipahami bahwa misi BMT dalam mencari keuntungan dan pemupukan laba tidak hanya berfokus pada

¹ Sudarsono, Heri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*. (Yogyakarta: EKONISIA), 2013 hal. 107

golongan orang kaya saja, melainkan lebih mengarah pada kegiatan yang dapat memperlancar perolehan laba secara merata dan adil, sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam yang berpedoman pada Al-Qur'an dan Hadits. Seperti yang dijelaskan diatas, bahwa fungsi dari BMT sebagai *Bait at tamwil* yaitu melakukan pengembangan usaha mikro dan kecil untuk meningkatkan kualitas ekonomi para pengusaha, sehingga keberadaan BMT diharapkan mampu mengatasi berbagai masalah melalui pemenuhan kebutuhan ekonomi masyarakat mikro dan kecil.

Pemenuhan kebutuhan-kebutuhan ekonomi masyarakat mikro dan kecil yang dilakukan BMT dapat berupa pemberian pembiayaan kepada para pengusaha pada sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang secara faktual merupakan sektor pendukung ekonomi di Indonesia. Permasalahan yang sering dihadapi UMKM adalah kurangnya akses permodalan. Permodalan merupakan problematika yang saat ini dihadapi oleh para pengusaha UMKM.² Permasalahan yang sering dihadapi UMKM adalah susah nya akses modal yang didapatkan karena mayoritas pengusahanya adalah masyarakat kecil yang hanya berfokus pada pasar lokal yang keberadaannya kurang luas dan kurang besar, sehingga dalam mengembangkan usahanya masih menggunakan teknologi rendah, serdehana, bahkan manula. Hal itu membuat system administrasi dalam perolehan modal yang diberikan pihak bank berbelit-belit mengingat resiko atas modal usaha UMKM rentan serta jaminan yang diberikan kurang memenuhi syarat. Melihat permasalahan yang di hadapi UMKM tersebut disinilah peran

² *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*: Volume. 8 No. 1 2017: 95-113. Singgih Muheramtohad. Peran Lembaga Keuangan Syariah dalam Memberdayakan UMKM di Indonesia

memperlancar perolehan laba secara merata dan adil, sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam yang berpedoman pada Al-Qur'an dan Hadits. Seperti yang dijelaskan diatas, bahwa fungsi dari BMT sebagai *Bait at tamwil* yaitu melakukan pengembangan usaha mikro dan kecil untuk meningkatkan kualitas ekonomi para pengusaha, sehingga keberadaan BMT diharapkan mampu mengatasi berbagai masalah melalui pemenuhan kebutuhan ekonomi masyarakat mikro dan kecil.

Pemenuhan kebutuhan-kebutuhan ekonomi masyarakat mikro dan kecil yang dilakukan BMT dapat berupa pemberian pembiayaan kepada para pengusaha pada sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang secara faktual merupakan sektor pendukung ekonomi di Indonesia. Permasalahan yang sering dihadapi UMKM adalah kurangnya akses permodalan. Permodalan merupakan problematika yang saat ini dihadapi oleh para pengusaha UMKM.² Permasalahan yang sering dihadapi UMKM adalah susahnya akses modal yang didapatkan karena mayoritas pengusahanya adalah masyarakat kecil yang hanya berfokus pada pasar lokal yang keberadaannya kurang luas dan kurang besar, sehingga dalam pengembangan usahanya masih menggunakan teknologi rendah, serdehana, bahkan manula. Hal itu membuat system administrasi dalam perolehan modal yang diberikan pihak bank berbelit-belit mengingat resiko atas modal usaha UMKM rentan serta jaminan yang diberikan kurang memenuhi syarat. Melihat permasalahan yang di hadapi UMKM tersebut disinilah peran

² *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*: Volume. 8 No. 1 2017: 95-113. Singgih Muheramtohad. Peran Lembaga Keuangan Syariah dalam Memberdayakan UMKM di Indonesia

mengembangkan usahanya.

Peran BMT dalam mengembangkan usaha UMKM dalam hal pemberian modal dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan.³ Titik utama keberhasilan suatu pelayanan lembaga yaitu kepercayaan yang akan berdampak pada kepuasan anggota dalam menikmati pelayanan pemberian modal yang diberikan lembaga. Jika kepercayaan dari anggota atau nasabah khususnya dalam melakukan transaksi peminjaman modal telah terbentuk, maka selanjutnya tugas yang harus dilakukan pihak lembaga atau *marketing* adalah mendapatkan sikap kepatuhan dari anggota dalam pengembalian peminjaman modal. Untuk itulah kemampuan pelayanan dan kinerja *marketing* yang baik dalam menyediakan produk pembiayaan, serta kemudahan dalam memberikan pinjaman modal merupakan salah satu tolak ukur anggota dalam mengambil keputusan.

Salah satu strategi keunggulan pelayanan BMT yang dilakukan yaitu pelayanan dengan system jemput bola. Pelayanan jemput bola sendiri merupakan suatu strategi yang dilakukan BMT, dimana para penyedia jasa maupun penjual produk melakukan kegiatan pemasaran dengan cara langsung menghubungi atau mendatangi langsung calon pelanggannya. Dengan system pelayanan jemput bola diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada anggota dalam pemberian dan penyediaan modal tanpa perlu mendatangi kantor, serta menambah jumlah anggota yang akan melakukan peminjaman modal, mengingat dalam strategi tersebut

³ *Jurnal IQTISHADI* : Volume 9, No. 2, 2016, 326-351. Wahibur Rokhman. Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus.

yang dibutuhkan oleh para anggotanya. Namun faktanya masih ada beberapa permasalahan yang terjadi dalam pelayanan dengan system jemput yang membuat target lembaga dalam membangun kepercayaan anggota untuk melakukan transaksi kepada lembaga berkurang, dan banyak anggota yang tidak memenuhi kewajiban pembayaran angsurannya, sehingga dalam hal ini keefektifitasan pelayanan perlu dipertanyakan.

Diperkuat dengan observasi pra penelitian di Pasar Gedong Kuning pada hari Sabtu, 13 Januari 2018 Pukul 11.00 yang mayoritas pedagangnya menggunakan layanan jasa jemput bola BMT, terdapat beberapa permasalahan mengenai efektivitas pelayanan tersebut. Efektivitas itu sendiri merupakan keberhasilan dalam pencapaian tujuan suatu perusahaan atau organisasi melalui kriteria standar kinerja yang dituangkan dalam standar operasional prosedur atau SOP yang menjadi tolak ukur keberhasilan strategi yang dilakukan, keberhasilan yang dimaksud disini yaitu keberhasilan strategi pelayanan jemput bola dalam meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan nasabah dalam melakukan kewajiban angsuran pembiayaan. Melalui kepercayaan yang dirasakan anggota, maka memungkinkan anggota untuk melakukan transaksi dan peminjaman modal secara berulang-ulang dengan pengembalian yang tertib. Namun faktanya terdapat beberapa permasalahan yang menurunkan efektivitas pelayanan jemput bola dalam hal pembiayaan, diantaranya karena kurangnya interaksi lapangan yang dilakukan oleh *marketing* kepada para pedagang dalam hal pembiayaan, sehingga banyak keluhan yang datang dari anggota, berupa kurangnya informasi yang

informasi sisa saldo kewajiban pembayaran angsuran yang dimiliki oleh anggota, dan kurangnya kedisiplinan waktu dalam menarik angsuran yang dilakukan *marketing* dalam pelayanan dengan system jemput bola, dimana petugas membiarkan anggota menunggu lama, padahal jika melakukan pelayanan jemput bola petugas harus datang lebih pagi, mengingat mayoritas anggota adalah pedagang pasar yang hanya berdagang setengah hari. Selanjutnya indikasi turunnya kepercayaan anggota dalam memenuhi kewajiban pembiayaan yaitu ketidakjujuran yang dilakukan petugas dalam penarikan uang angsuran dan pencacatan yang dilakukannya, maksudnya yaitu ketidaksesuaian antara penarikan uang dengan pencataan yang dilakukan petugas. Padahal kepercayaan nasabah itu dibentuk dari *benevolence* atau kebaikan hati *marketing* yang timbul karena kejujuran untuk memberikan rasa kepuasan konsumen.⁴ Selain itu kepercayaan juga terbentuk karena keseimbangan yang dapat diterima antara biaya dan nilai yang diberikan petugas atas kinerja pelayanan yang dilakukan,⁵ sehingga dari ketidakpercayaan anggota terhadap *marketing* dalam pelayanan jemput bola tersebut berdampak pada menurunnya sikap kepatuhan anggota dalam melakukan kewajiban pembiayaan angsuran.

⁴ *Jurnal Manajemen* : Volume. 5 No. 1 2016 :706-733. I Gede Yogi Pramana dan Ni Made Rastini. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali.

⁵ *Jurnal Ekonomi* : Volume. 7 No. 2 2013. Hendri Soegoto. Pengaruh Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas.

individu yang melibatkan keyakinan dan penalaran karena kesesuaian sikap dengan apa yang diketahui atau dirasakan.⁶ Dari beberapa pemaparan tersebut dapat dikatakan bahwa adanya *moral hazard* yang dilakukan oleh pihak lembaga yang menyebabkan tingkat kepercayaan dan kepatuhan anggota menurun, dimana dalam hal ini pihak lembaga tidak mencerminkan sebagai lembaga intermediasi atau tidak menyalurkan dana, malah menjadi pihak yang merugikan dana anggota.

Dalam hal ini keefektivan pelayanan jemput bola bergantung pada pola *marketing* yang dilakukan. Keberhasilan dalam melihat kebutuhan dan selera pasar sangat diperlukan. Sehingga, kemampuan menyusun strategi guna memenangkan persaingan sangat berpengaruh terhadap kemajuan lembaga. Persaingan pasar yang kompetitif, bisnis yang berlandaskan kepercayaan, dan produk berbasis syariah yang belum dikenal khalayak merupakan tantangan tersendiri bagi *marketing* dalam memasarkan dan menjual produk yang dimiliki lembaga. Seorang *marketing* dituntut memiliki kemampuan untuk membangun hubungan, menentukan kebutuhan anggota maupun calon anggota, serta jeli menjadikan produk dan jasa yang ditawarkan sebagai solusi bagi permasalahan yang sedang mereka hadapi.⁷

⁶ *Jurnal of Business Studies* : Volume. 2 No. 2, Desember 2017: 2443-3837. Radit Maulana Risman. Pengaruh Sikap dan Kesadaran Nasabah terhadap Kepatuhan Nasabah dalam Membayar Angsuran melalui Kinerja Penagihan sebagai Intervening.

⁷ Ikatan Bankir Indonesia. *Memahami Bisnis Bank Syariah Modul Sertifikat Tingkat I General Banking Syariah*. (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta), 2014 hal. 313

berbagai masalah melalui pemenuhan kebutuhan ekonomi masyarakat mikro dan kecil berupa pemenuhan modal. Keberadaan BMT di suatu wilayah dipengaruhi oleh banyaknya UMKM yang tumbuh di wilayah tersebut. Hal itu karena diharapkan keberadaan BMT dapat membantu masalah permodalan yang dihadapi oleh para pengusaha-pengusaha UMKM. Salah satu wilayah yang jumlah UMKM cukup baik yaitu wilayah Kabupaten Bantul. Hal itu dapat dilihat melalui data dibawah ini :

Tabel 1. 1

Data Jumlah usaha, Tenaga Kerja, Tenaga Kerja/Usaha di Bantul beserta Andil terhadap DIY menurut Skala Usaha

	Jumlah		TK/Usaha	Andil Terhadap DIY	
	Usaha	TK		Usaha	TK
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
Besar	84	30.038	357,60	19,91	25,23
Menengah	1.579	29.964	18,98	18,99	18,85
Kecil	10.834	55.694	5,14	25,60	23,99
Mikro	128.865	207.684	1,61	26,70	25,57
Jumlah	141.368	323.380	2,29	26,49	24,45

Sumber data : diolah dari hasil SE2016, BPS Provinsi DIY

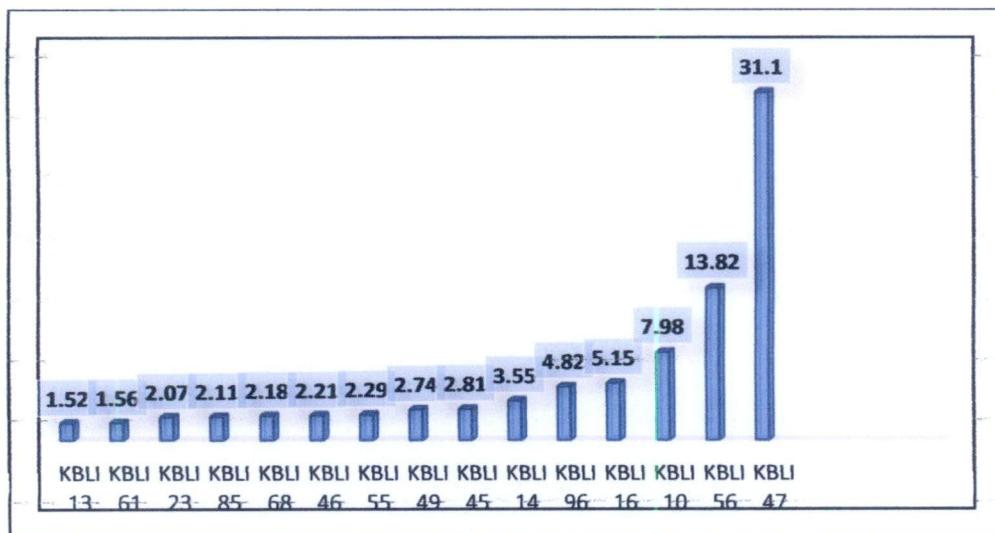
Berdasarkan data tersebut jenis usaha yang cukup dominan yaitu usaha nonpertanian berskala mikro dan kecil. Menurut sensus ekonomi 2016 proporsi usaha skala mikro dapat mencapai 91,16 persen dan usaha skala kecil mencapai 7,66 persen dari seluruh total usaha di wilayah kabupaten Bantul.⁸ Dan jika diukur

⁸ BPS Provinsi DIY. *Sensus Ekonomi 2016 Analisis Hasil Listing Potensi Ekonomi DIY*. (Yogyakarta : CV. Magna Raharja Tama Yogyakarta), 2016 hal. 60

ekonomis BPS 2016, maka usaha yang berskala mikro di Bantul lebih memiliki keunggulan komparatif dalam menyerap tenaga kerja dibandingkan dengan usaha mikro di wilayah kota DIY. Hal itu terbukti dari usaha mikro nonpertanian di Bantul yang dapat menyerap tenaga kerja sebanyak 128.865 orang atau 64,22 persen dan lebih tinggi dibandingkan dengan wilayah DIY yang hanya mencapai 61,42 persen.⁹ Dibawah ini data jumlah usaha nonpertanian di Kabupaten Bantul berdasarkan golongan usaha (KBLI 2 digit).

Gambar 1. 1

Data Presentasi Jumlah Usaha Non Pertanian Bantul Dalam Golongan Usaha



Sumber data : diolah dari hasil SE2016, BPS Provinsi DIY

Data presentasi jumlah usaha non pertanian Bantul dalam golongan usaha, terlihat bahwa usaha yang paling dominan berada pada usaha perdagangan eceran

⁹ BPS Provinsi DIY. *Sensus Ekonomi 2016.*, hal 60

seluruh usaha nonpertanian di Bantul. Jenis usaha ini tersebar di seluruh wilayah Bantul dengan konsentrasi utama di wilayah-wilayah yang terdapat pasar tradisional yaitu berupa usaha perdagangan eceran makanan dan minuman, toko kelontong, dan pedagang kaki lima.¹⁰

Dari beberapa uraian data tersebut penulis tertarik dan memilih wilayah Kabupaten Bantul sebagai objek penelitian yang dilakukan mengingat cukup baiknya jumlah UMKM yang ada, dengan melihat bagaimana strategi yang dilakukan BMT-BMT di kabupaten dalam hal pemberian modal pinjaman untuk para pengusaha UMKM tersebut melalui pelayanan dengan sistem jemput bola yang dilakukan, dan bagaimana pendapat para peminjam modal pengusaha UMKM yang menikmati layanan tersebut mengenai strategi layanan jemput bola yang dilakukan dilihat dari sisi kepercayaan dan kepatuhan peminjam modal dalam pengembalian modal melalui kewajiban membayar angsuran.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis bermaksud untuk mengkaji ini dengan melakukan penelitian yang dituangkan dalam sebuah skripsi dengan judul :

“EFEKTIVITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA TERHADAP KEPERCAYAAN ANGGOTA DALAM PENYALURAN PEMBIAYAAN DAN KEPATUHAN ANGGOTA DALAM PEMBAYARAN ANGSURAN PADA BMT KABUPATEN BANTUL”.

¹⁰ *Ibid.*, hal. 61

rumusan masalah, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan dengan system jemput bola pada KSPPS BMT di Kabupaten Bantul dalam penyaluran pembiayaan kepada anggota?
2. Bagaimana pengaruh efektifitas pelayanan jemput bola yang dilakukan KSPPS BMT di Kabupaten Bantul terhadap Kepercayaan anggota dalam penyaluran pembiayaan?
3. Bagaimana pengaruh efektifitas pelayanan jemput bola yang dilakukan KSPPS BMT di Kabupaten Bantul terhadap Kepatuhan anggota dalam pembayaran angsuran?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan jemput bola yang dilakukan KSPPS BMT di Kabupaten Bantul dalam penyaluran pembiayaan kepada anggota.
2. Untuk mengetahui pengaruh efektifitas pelayanan jemput bola yang dilakukan KSPPS BMT di Kabupaten Bantul terhadap Kepercayaan anggota dalam penyaluran pembiayaan.
3. Untuk mengetahui pengaruh efektifitas pelayanan jemput bola yang dilakukan KSPPS BMT di Kabupaten Bantul terhadap Kepatuhan anggota dalam pembayaran angsuran.

D. Kegunaan Penelitian

Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu pengetahuan dan pemikiran bagi akademi dan lembaga keuangan syariah lain mengenai kewajiban anggota dalam memenuhi pembiayaan melalui pelayanan jemput bola serta dapat digunakan sebagai acuan dalam upaya meningkatkan pelayanan dan pemenuhan masyarakat secara adil dan benar.

2. Manfaat Praktis

Bagi Lembaga Keuangan Syariah KSPPS BMT di Kabupaten Bantul Diharapkan penelitian ini dapat menjadi pembanding dan menentukan langkah-langkah selanjutnya untuk kemajuan dan pengembangan BMT. Serta dapat lebih meningkatkan pelayanan dengan system jemput bola agar jumlah anggota menjadi lebih banyak dan percaya dalam melakukan transaksi di BMT.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menjadikan wawasan dan pengetahuan di dunia praktisi mengenai pelayanan pembiayaan kepada anggota, dan sangat bermanfaat untuk kedepannya karena dapat memahami karakteristik anggota dan mengetahui secara lebih mendalam mengenai dunia bisnis yang sebenarnya.

kegiatan pelayanan yang baik dan memahami sikap orang lain dalam hal pembiayaan.