

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi dan Menengah mencatat sekitar 70% dan atau sebanyak 10.238 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) terdampak akibat wabah virus corona atau COVID-19 dari jumlah seluruh pelaku usaha UMKM sebanyak 14.238 usaha UMKM yang ada di Kota Serang. Sementara ada 4000 UMKM yang dapat bertahan di tengah wabah virus corona dan pengusaha lainnya memilih tutup bahkan tidak berjualan lagi. Alasan para pelaku usaha UMKM yang memilih tutup dan tidak berjualan lagi karena sulit menjual produk dagangannya serta tidak adanya modal untuk bertahan dalam keberlangsungan usahanya.¹

Keberadaan UMKM tidak bisa dihapuskan atau dihindarkan karena keberadaannya sangat bermanfaat dalam hal pendistribusian pendapatan masyarakat, disisi lain UMKM

¹ IDN Times Banten. *10.238 UMKM di Kota Serang Terdampak Wabah COVID-19*. Tersedia di <https://banten.idntimes.com> diakses pada 11 Juli 2021.

mampu menyerap tenaga kerja dalam skala yang besar dan dapat mengurangi tingkat pengangguran. Namun, UMKM seringkali memiliki kendala dalam mengakses sumber pembiayaan dari lembaga keuangan khususnya Perbankan.²

Lembaga keuangan mikro syariah hadir sebagai wujud perkembangan masyarakat yang menginginkan kegiatan perekonomian berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Lahirnya lembaga keuangan mikro syariah tersebut diantara salah satunya adalah *Baitul Mal Wat Tamwil*. Lembaga keuangan mikro syariah yang berkembang di Indonesia diawali dalam bentuk paguyuban usaha bernama Sarikat Dagang Islam (SDI) yang didirikan oleh H. Samanhudi di Solo, Jawa Tengah³.

Dalam Islam, landasan ini dapat ditemukan dalam Al-Quran Surat Al-Maidah ayat 2 yaitu :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۚ

² Alysa dan Muhammad Rakib. *Micro, small and Medium Enterprise Development Strategy In Power Economic Development (Case Study on Maros Bread Enterprise in Maros District)*, Sosiohumaniora, 2017, 19(2). Hlm 114-120

³ Ismaun. *Sejarah Sebagai Ilmu*. (Bandung : Historia Utama Press. 2005). Hlm 30

Artinya: “*Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.*”⁴

Pembentukan BMT ini merupakan jawaban dari sulitnya mengakses modal di perbankan yang membutuhkan agunan sebagai jaminan pinjaman. BMT ini diharapkan menjadi salah satu lembaga keuangan mikro yang dibentuk dalam rangka menggerakkan perekonomian masyarakat khususnya di Kota Serang. BMT dirasakan cocok untuk masyarakat Kota Serang karena memiliki konsep islam yang sesuai dengan akidah umat yang mayoritas, sehingga dengan nilai-nilai agama yang diterapkan dalam proses pinjam meminjam maka diharapkan dapat menjadi cikal bakal lembaga keuangan mikro yang didambakan oleh masyarakat Kota Serang.

BMT adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan *bayt al-mal wa al-tamwil* dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil

⁴ Departemen Agama RI, *Alhidayah Al Quran Tafsir Per Kata Tajwid Kode Angka* (Tangerang Selatan: Kalim, 2011). Hlm.120

bawah dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. Selain itu, BMT juga bisa menerima titipan zakat, infak dan sedekah, serta menyalurkan sesuai dengan peraturan dan amanatnya.⁵

BMT sesuai namanya terdiri dari dua fungsi utama, yaitu:

- a. Baitul 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. Dalam pengertian ini BMT menjalankan fungsi yang sama dengan Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS).
- b. Baitul mal (rumah harta), menerima titipan dana zakat, infak dan sedekah serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amantnya⁶

⁵ Andri Soemitro. Bank dan Lembaga Keuangan Syariah. Edisi ke-2 Cetakan ke-6.(Jakarta-Kencana, 2018) Hlm 473.

⁶ *Ibid*...Hlm 474

Berdasarkan data dari Kemenkop UKM, hingga akhir bulan Desember 2019, Kementerian Koperasi dan UKM mencatat jumlah BMT diseluruh Indonesia sebanyak 4.046 unit atau 3,29% dari total BMT secara nasional sebanyak 123.048 unit.⁷

Perkembangan ini dinilai sebagai prestasi yang cukup baik, apalagi jika didukung oleh cerminan operasional BMT yang memegang teguh prinsip-prinsip syariah. Fakta yang terjadi, masyarakat muslim tentu sudah mengetahui pemahaman tentang keharaman sistem ribawi yang ada pada Lembaga Keuangan Mikro konvensional, tetapi masih memendam keraguan untuk beralih ke BMT. Alasan masyarakat dalam hal ini tentu sangat beragam salah satunya masih menganggap operasional kegiatannya sama saja hanya berbeda pada nama dan akadnya saja.

Dalam prakteknya saat ini masih ada beberapa BMT yang menyalahi prinsip-prinsip syariah, baik itu dalam penghimpunan dana maupun penyaluran dana dengan aturan-

⁷ Noname. Koperasi Syariah saat ini mencapai 4046 unit. Tersedia di <https://www.jurnas.comdiakses> pada Senin, 24/09/2020 02:25 WIB

aturan yang sesuai dengan syariah. Misalnya produk *murabahah* yang bisa digunakan untuk jual beli dengan sistem pemberian uang kepada anggota tanpa kontrol atas barang yang sudah dibeli tersebut oleh pihak BMT. Kemudian contoh lain dalam produk *murabahah* dalam prakteknya biasanya pihak BMT jika sudah memberikan pembiayaan tidak mengontrol hasil dari usaha tersebut, bahkan ada beberapa BMT yang tidak peduli pada pihak *mudharib* jika mengalami kerugian. Seharusnya jika sesuai dengan aturan syariah dalam akad *mudarabah* harusnya yang dibagi adalah hasil dari usaha tersebut dan seandainya terjadi kerugian, maka yang menanggung kerugian adalah pihak *sohibul mal* atau pemilik harta, kecuali jika kerugian tersebut disebabkan oleh kelalaian *mudharib*.

BMT Arta Bina sebagai salah satu lembaga keuangan non bank yang berjalan berdasarkan prinsip syariah dapat memberikan sarana simpan pinjam bagi masyarakat di wilayah Kota Serang. Dengan demikian masyarakat dapat terbantu untuk memenuhi kebutuhan perekonomiannya. Dalam peran

operasionalnya, BMT Arta Bina menyalurkan pembiayaan yang diperuntukan bagi sektor Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), terutama disektor perdagangan dan jasa. Anggota menjadi bagian penting dalam keberlangsungan BMT di masyarakat, keanggotaan BMT kebanyakan bersumber dari kalangan masyarakat menengah ke bawah. Dalam beroperasi, BMT harus berjalan sesuai dengan karakter dan kebutuhan anggota agar nantinya dapat menimbulkan kepuasan yang tinggi dari anggota terhadap BMT.

Berdasarkan data awal yang diperoleh oleh peneliti dari hasil wawancara dengan pihak pengurus BMT Arta Bina bahwa BMT Arta Bina masih bertahan sampai sekarang sejak berdiri dari tahun 2007 karena kepuasan anggota pada pelayanan yang diberikan oleh BMT Arta Bina. Selain itu, BMT Arta bina juga mengalami perkembangan dari segi jumlah SHU, sebagaimana pada tabel dibawah ini:⁸

⁸ Wawancara bersama bendahara BMT Arta Bina (Ratu Refi Maharani, A.Md) pada tanggal 26 Juni 2021 pukul 10.00

Tabel 1. 1**Perkembangan SHU BMT Arta Bina**

Perkembangan	Total SHU
2016	95.213.587
2017	98.894. 568
2018	105.145.980
2019	110.291.001
2020	116.237.512

Sumber: Data BMT Arta Bina 2021

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa perkembangan SHU BMT Arta Bina selalu mengalami peningkatan dalam lima tahun terakhir. Hal ini disebabkan oleh adanya kepercayaan dari anggota terhadap Arta Bina. Untuk meningkatkan kepercayaan maka harus senantiasa menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota agar tercipta kepuasan anggota.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak BMT Arta Bina, bahwa BMT Arta Bina mempunyai dua produk yaitu: produk simpanan dan produk pembiayaan. Namun dari kedua

jenis produk tersebut, yang sudah menggunakan akad yang sesuai dengan prinsip syariah secara keseluruhan yaitu pada produk pembiayaan dengan menggunakan akad *mudharabah*. Sedangkan produk simpanan dalam perhitungannya belum sepenuhnya menggunakan prinsip syariah. Pembagian bagi hasil yang dilakukan oleh BMT Arta Bina sebesar 60% dan untuk anggota sebesar 40%. Seharusnya, BMT Arta Bina dapat melakukan kegiatan usahanya berdasarkan jati diri dan pola koperasi syariah secara profesional sesuai dengan prinsip syariah, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada anggota dan masyarakat di sekitarnya.⁹

Kepuasan adalah suatu kondisi terpenuhinya keinginan dan harapan. Suatu pelayanan yang diberikan dikatakan memuaskan jika layanan tersebut dapat mencapai harapan seseorang. Tolak ukur kepuasan menjadi faktor penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan

⁹ Wawancara bersama bendahara BMT Arta Bina (Ratu Refi Maharani, A.Md) pada tanggal 26 Juni 2021 pukul 10.00

tidak efektif dan tidak efisien maka yang terjadi adalah ketidakpuasanlah yang dirasakan oleh anggota. Mengembangkan pelayanan menjadi lebih baik, sangat penting dilakukan untuk meningkatkan kepuasan anggota suatu organisasi.

Membahas soal kepuasan anggota tidak terlepas dari adanya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota. *Sharia compliance* dan citra koperasi merupakan bagian dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota koperasi. Penelitian yang dilakukan oleh Soya Husnul Asyura didapat bahwa hasil uji R square ditemukan bahwa *sharia compliance* memiliki pengaruh sebesar 0,524%. Hal ini menyatakan bahwa *sharia compliance* mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 54,2% hal ini membuktikan bahwa pengaruh *sharia compliance* terhadap kepuasan anggota koperasi syariah Mitra Niaga Aceh Besar dalam kategori sedang dan sisanya sebesar 45,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian tersebut.¹⁰

¹⁰ Soya Husnul Asyura. *Analisis Penerapan Syariah Compliance terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Aceh Besar*. (Skripsi, UIN AR-RANIRY Banda Aceh, 2019). Hlm 91

Penelitian lain yang dilakukan oleh Orin Verawati Ramadani didapat bahwa *Sharia compliance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Barokatul Umah di Kabupaten Merauke artinya bahwa kepuasan anggota akan meningkat jika faktor *Sharia compliance* lebih ditingkatkan lagi.¹¹

Sementara hasil penelitian tentang citra koperasi yang dilakukan oleh Arman Maulana dapat disimpulkan bahwa antara variabel citra koperasi dengan loyalitas anggota berpengaruh positif dan signifikan mempunyai hubungan yang sangat kuat berarti semakin baik citra koperasi yang diberikan maka semakin tinggi pula loyalitas anggota pada koperasi syariah BMT Itqan sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan anggota koperasi syariah BMT Itqan di kota Bandung.¹²

¹¹ Orin Verawati Ramadani. Analisis Pengaruh *Shariah Compliance* dan *Assurance* terhadap Kepuasan Nasabah BMT Barokatul Umah di Kabupaten Merauke. *Economica: Jurnal Ekonomi Islam* – Volume 9, Nomor 2(2018) : 349-375 ISSN 2541-2666 Hlm 373 diunduh pada 26 Juni 2021.

¹² Arman Maulana. Pengaruh Citra Koperasi Syariah terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Syariah BMT Itqan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Volum 2, Nomor 1, Januari 2020 E-ISSN:2775-147 dan P-ISSN:2685-2721 Hlm 42

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada BMT Arta Bina dengan judul **“Pengaruh *Sharia Compliance* dan Citra BMT Terhadap Kepuasan Anggota Baitul Mal Wat Tamwil (Studi Kasus di BMT Arta Bina Serang).”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latarbelakang, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masyarakat muslim masih memendam keraguan untuk menggunakan produk BMT. Alasan masyarakat dalam hal ini tentu sangat beragam salah satunya masih menganggap operasional kegiatan BMT sama saja dengan koperasi konvensional hanya berbeda pada nama dan akadnya saja.
2. Saat ini masih ada beberapa Baitul Mal wat Tamwil (BMT) yang belum sepenuhnya menggunakan prinsip-prinsip syariah, baik itu dalam penghimpunan dan maupun penyaluran dana.

3. Praktek yang dilakukan BMT pada produk *murabahah* biasanya tidak adanya *controlling* hasil dari usaha tersebut, bahkan ada beberapa BMT yang tidak peduli pada pihak *mudharib* jika mengalami kerugian.
4. Partisipasi aktif dari Dewan Pengawas Syariah (DPS) dalam mengawasi kinerja BMT sangat penting
5. Kepuasan anggota BMT sangat berpengaruh pada kelangsungan eksistensi BMT Arta Bina Serang.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, penulis membatasi masalah dalam penelitian ini mengenai Pengaruh *Sharia Compliance* dan Citra BMT Terhadap Kepuasan Anggota BMT Arta Bina yang terletak di Ruko Mentari Jaya Lingkar Selatan Ciracas, Serang, Banten.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang hendak diteliti adalah :

1. Bagaimana pengaruh *Sharia Compliance* terhadap kepuasan anggota BMT ?
2. Bagaimana pengaruh Citra BMT terhadap kepuasan anggota BMT ?
3. Bagaimana pengaruh *Sharia Compliance* dan Citra BMT terhadap kepuasan anggota BMT Arta Bina ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh pengaruh *Sharia Compliance* terhadap kepuasan anggota BMT
2. Untuk mengetahui pengaruh Citra BMT terhadap kepuasan anggota BMT
3. Untuk mengetahui pengaruh *Sharia Compliance* dan Citra BMT terhadap kepuasan anggota BMT Arta Bina.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Berikut manfaat yang penulis harapkan:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan selanjutnya, terkhusus bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tentang pengaruh *Sharia Compliance* dan Citra BMT terhadap kepuasan anggota BMT atau Lembaga Keuangan Syariah lainnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi BMT

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pedoman untuk menentukan langkah-langkah yang akan dilakukan BMT di masa yang akan datang

- b. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan bagi peneliti di bidang lembaga keuangan mikro syariah, khususnya mengenai penerapan *Sharia Compliance* dan Citra BMT pada BMT.

c. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu referensi dan acuan untuk penelitian-penelitian yang dilakukan selanjutnya. Juga diharapkan bermanfaat sebagai sumber diskusi, sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa atau pihak-pihak yang memerlukan.

G. Definisi Operasional

Sharia Compliance merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan syariah. Arti penting kepatuhan berimplikasi pada keharusan pengawasan pelaksanaan kepatuhan tersebut. *Sharia Compliance* merupakan pemenuhan terhadap nilai-nilai syariah di lembaga keuangan mikro syariah yang menjadikan fatwa DSN MUI sebagai alat ukur pemenuhan prinsip syariah, baik dalam kualitas pelayanan, produk, pendekatan laporan keuangan dan peran dewan pengawas syariah. Jika setiap lembaga keuangan mikro syariah memenuhi komponen *Sharia Compliance* maka berdampak pada kepercayaan anggota dan meningkatkan

kepuasan anggota lembaga keuangan mikro syariah serta dapat mempertahankan eksistensi lembaga keuangan mikro syariah.¹³

Menurut Sutedi menyatakan terhadap beberapa ketentuan yang dapat digunakan sebagai ukuran secara kualitatif untuk menilai ketaatan syariah di dalam lembaga keuangan syariah, antara lain sebagai berikut¹⁴:

- a. Akad atau kontrak yang digunakan untuk pengumpulan dan penyaluran dana sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan aturan syariah yang berlaku
- b. Dana zakat dihitung dan dibayar serta dikelola sesuai dengan aturan dan prinsip-prinsip syariah.
- c. Seluruh transaksi dan aktivitas ekonomi dilaporkan secara wajar sesuai dengan standar akuntansi syariah yang berlaku
- d. Lingkungan kerja dan *corporate culture* sesuai dengan syariah

¹³ Sutedi, A. Perbankan Syariah, Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009). Hlm 145

¹⁴ *Ibid*.... Hlm 146

- e. Bisnis usaha yang dibiayai tidak bertentangan dengan syariah
- f. Terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPS) sebagai pengarah syariah atas keseluruhan aktivitas operasional bank syariah.

Sharia compliance dapat dilihat dari pendekatan halal-haram (*halal & haram code approach*), pendekatan akad (*aqad approach*), pendekatan dokumentasi legal (*legal documentation approach*), pendekatan maqasid syariah (*maqasid al-shariah approach*) dan pendekatan laporan keuangan (*financial reporting approach*)¹⁵.

Merujuk pada standar yang digunakan bank dalam menilai kepatuhan syariah, maka indikator yang sesuai dengan peneliti gunakan dalam meneliti *sharia compliance* terhadap kepuasan anggota di BMT adalah kualitas pelayanan, produk, laporan keuangan dan peran DPS.

Selain dari *Sharia compliance* ada faktor lain yaitu Citra BMT yang akan dapat mempertahankan eksistensi suatu

¹⁵ Mikail & Arifin. *A Critical Study on Shariah Compliance and Shariah Based Products in Islamic Banking*. 2013. Hlm 30

Lembaga Keuangan Mikro Syariah, melalui citra yang terbentuk setelah berjalannya aktivitas dari setiap Lembaga Keuangan Mikro Syariah dan setelah aktivitasnya dapat dinikmati oleh anggota maka secara alami citra akan terbentuk dengan sendirinya. Lembaga Keuangan Mikro Syariah BMT dengan memberikan manfaat kepada anggota maka citranya akan baik, dengan adanya citra yang baik bagi koperasi maka dapat meningkatkan kepuasan anggota, sehingga koperasi akan berkembang dan dapat memenuhi kebutuhan para anggota sehingga jumlah anggota dapat meningkat.¹⁶

Melalui *Sharia compliance* dan Citra BMT yang maksimal maka dapat menghasilkan kepuasan anggota dari tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh anggota, maka sebuah Lembaga Keuangan Mikro Syariah BMT harus melihat kinerjanya yang berkaitan dengan sifat jujur dan amanah. Tujuan setiap

¹⁶ Fandy Tjiptono. Pemasaran Jasa, Edisi Revisi. (Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 2010). Hlm 117

pemasaran adalah menimbulkan kepuasan bagi konsumen. Jika konsumen puas terhadap produk tersebut atau terhadap pelayanan Lembaga Keuangan Mikro Syariah BMT tersebut, konsumen akan melakukan interaksi ulang. Jika anggota tidak puas, maka tidak akan melakukan interaksi ulang dan akan memberikan reaksi negatif serta menginformasikan reaksi negatif itu kepada keluarga, sahabat, sehingga target dari Lembaga Keuangan Mikro Syariah BMT dalam mencapai keberhasilan kinerja tersebut tidak mencapai sasaran. Hal ini tentu dapat menimbulkan kegagalan bagi Lembaga Keuangan Mikro Syariah BMT ¹⁷.

¹⁷ Perdiana, N. Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan. (Bandung: Pustaka Setia, 2013) Hlm 205