

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberadaan lembaga keuangan baik lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank mempunyai peranan penting terhadap perkembangan perekonomian suatu negara. Posisi lembaga keuangan sangat strategis dalam menggerakkan roda perekonomian, sehingga tidak satu negarapun yang hidup tanpa mengenal lembaga keuangan. Secara operasional, lembaga keuangan ada yang beroperasi secara konvensional maupun syariah.

Seiring dengan berjalannya waktu, keinginan dan kebutuhan masyarakat Indonesia yang mayoritas pemeluk agama Islam akan hadirnya lembaga keuangan yang bersistem syariah tidak bisa ditawar lagi. Bermunculannya lembaga keuangan syariah di Indonesia disambut gembira oleh sebagian masyarakat muslim di Indonesia, walaupun masih ada sebagian masyarakat yang menggunakan jasa lembaga keuangan konvensional. Dari sekian banyak lembaga keuangan syariah, *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT) merupakan lembaga ekonomi Islam yang dibangun berbasis keumatan, sebab dibentuk dari, oleh dan untuk masyarakat. Kehadiran BMT diharapkan mampu memberi sumbangan dalam tata perekonomian nasional.

Baitul Maal Wat Tamwil atau koperasi syariah begitu marak belakangan ini seiring dengan upaya umat untuk berekonomi sesuai syariah dan berkontribusi menanggulangi krisis ekonomi yang melanda Indonesia. BMT membuka kerjasama dengan lembaga pemberi pinjaman dan peminjam

bisnis skala kecil dengan berpegang pada prinsip dasar tata ekonomi dalam agama Islam yakni saling rela, percaya dan tanggung jawab, serta terutama sistem bagi hasilnya. BMT akan terus berproses dan berupaya mencari terobosan baru untuk memajukan perekonomian masyarakat. Karena prinsip penentuan sukarela yang tak memberatkan, kehadiran BMT menjadi angin segar bagi para anggotanya. Itu terlihat dari operasinya yang semula hanya terbatas di lingkungannya, kemudian menyebar ke daerah lainnya. Dari semua ini, jumlah BMT ditaksir lebih dari 2500-an tersebar di Indonesia, dan tidak menutup kemungkinan pertumbuhan BMT pun akan semakin meningkat seiring bertambahnya kepercayaan masyarakat.¹

Kegiatan yang dijalankan BMT telah banyak manfaatnya bagi warga lingkungan dimana BMT itu berdiri, terbukti BMT telah banyak membantu, menolong kesulitan-kesulitan anggota, melayani kepentingan anggota, mensejahterakan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya dengan menerapkan jasa keuangan berprinsip syariah.

Secara umum produk BMT dalam rangka melaksanakan fungsinya tersebut dapat diklasifikasikan menjadi tiga hal yaitu produk penghimpunan dana, produk penyaluran dana, dan produk *tabbaru'*. Produk Penghimpunan Dana (Simpanan *Mudharabah*), Antara lain, Simpanan *Mudharabah* biasa, Simpanan *Mudharabah* pendidikan, Simpanan *Mudharabah* Haji, Simpanan *Mudharabah* kurban, Simpanan *Mudharabah* Idul Fitri, Simpanan *Mudharabah* walimah atau persiapan nikah, Simpanan *Mudharabah*, dan lain-

¹<http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2011/11/12/12521386/Koperasi.Jasa.Kuangan.Syariah.Terus.Tumbuh>. (Diakses pada 21 Maret 2012)

lain. Kemudian ada produk Penyaluran Dana, Pola pembiayaan terdiri dari *bagi hasil* dan jual beli dengan *mark up* (tambahan atas modal) serta pembiayaan non profit.

Anggota mempunyai peranan dalam perkembangan BMT, BMT akan berkembang baik dan maju bila seluruh anggota mempunyai loyalitas terhadap BMT yang dapat diwujudkan dalam berbagai kegiatan. Berbicara masalah loyalitas, hal tersebut harus ditanamkan pada anggota sejak dini, melalui penjelasan-penjelasan dan sosialisasi tentang BMT oleh pengurus BMT yang bersangkutan dan nara sumber lainnya yang lebih memungkinkan dapat memberi arahan-arahan yang menimbulkan kesadaran para anggota, sehingga anggota memiliki loyalitas yang tinggi pada BMT.

Loyalitas anggota sangat diperlukan oleh BMT, karena dengan adanya anggota yang memiliki loyalitas tinggi maka akan bermanfaat bagi pertumbuhan BMT. Anggota yang memiliki loyalitas terhadap BMT akan selalu setia melakukan transaksi di BMT, terutama dalam transaksi menabung, karena loyalitas anggota dalam menabung di BMT akan bermanfaat bagi perkembangan modal BMT untuk mendanai produk pembiayaan yang ada di BMT. Loyalitas anggota juga sangat diperlukan karena apabila anggota loyal terhadap BMT, mereka akan membanggakan dan akan berusaha untuk memperkenalkan BMT di lingkungannya. Itu bisa membuat BMT lebih dikenal oleh masyarakat.

BMT Bina Ummat Sejahtera (BUS) adalah salah satu BMT yang ada di Jakarta. Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) BMT BUS berdiri sejak

tahun 2008, bermula dari sebuah keprihatinan menatap realitas perekonomian masyarakat lapis bawah yang tidak kondusif dalam mengantisipasi perubahan masyarakat global. BMT BUS merupakan BMT berkembang karena BMT BUS adalah salah satu dari 342 BMT yang terdaftar dalam Induk Koperasi Syariah (INKOPSYAH) yang ada di Indonesia Untuk meningkatkan perekonomian masyarakat, BMT menawarkan produk-produk yang berbasis syariah, yang berorientasi pada pengembangan pembiayaan dan tabungan. Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pemberian kredit atau pinjaman. Konsep tabungan di BMT berbasiskan nilai-nilai syariah antara lain berupa keadilan, kejujuran, bebas dari bunga atau riba, dan memiliki komitmen terhadap peningkatan kesejahteraan bersama.

Meskipun memiliki prinsip menjauhkan diri dari unsur riba, namun yang terjadi di BMT BUS dalam beberapa tahun terakhir adalah adanya penurunan loyalitas anggota dalam menabung di BMT. seperti yang terlihat dalam tabel berikut:

Tabel I. 1
Perkembangan Asset BMT Bina Ummat Sejahtera

| Tahun | Asset (Rp.) | Pembiayaan (Rp.) | Simpanan Anggota (Rp.) |
|-------|------------------|---------------------|---------------------------|
| 2008 | 187.905.923,25 | 50.097.850,00 | 66.983.364,25 |
| 2009 | 933.238.659,40 | 485.089.300,00 | 861.267.745 |
| 2010 | 1.512.350.589,76 | 984.428.667,00 | 812.481.076 |

Sumber: *Company Profile* Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT BUS

Tabel tersebut menunjukkan bahwa adanya penurunan jumlah simpanan anggota dari tahun 2008-2010, yang meningkat adalah jumlah pembiayaan dalam kurun waktu tersebut. Hal ini membuktikan bahwa loyalitas menabung anggota dalam menabung di BMT BUS sedang mengalami penurunan. Padahal loyalitas menabung anggota sangat diperlukan untuk perkembangan BMT BUS, karena perputaran dana pembiayaan salah satunya berasal dari tabungan.

Selain itu, menurunnya loyalitas anggota juga terlihat pada peningkatan jumlah anggota yang keluar dua tahun terakhir, seperti yang terlihat dalam laporan rapat anggota tahunan:

Tabel I.2
Perkembangan Jumlah Anggota

| Uraian | Jumlah Anggota | | Jumlah |
|---------------------|----------------|-----------|--------|
| | Laki-laki | Perempuan | |
| Awal Januari 2010 | 392 | 350 | 742 |
| - Anggota Baru | 467 | 424 | 891 |
| - Anggota Keluar | 10 | 8 | 18 |
| Akhir Desember 2010 | 849 | 766 | 1615 |
| Awal Januari 2011 | 849 | 766 | 1615 |
| - Anggota Baru | 212 | 321 | 533 |
| - Anggota Keluar | 23 | 19 | 42 |
| Akhir Desember 2011 | 1038 | 1068 | 2106 |

Sumber: Laporan RAT KJKS BMT Bina Ummat Sejahtera 2011

Tabel laporan perkembangan jumlah anggota tersebut menunjukkan bahwa selama 2 tahun terakhir, jumlah anggota yang keluar pada tahun 2011 lebih banyak dibandingkan dengan jumlah anggota yang keluar pada tahun

2010. Ini mencerminkan bahwa, anggota belum sepenuhnya mempunyai loyalitas kepada BMT.

Sebagai usaha menunjang tercapainya loyalitas menabung anggota, pandangan anggota terhadap BMT merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan. Loyalitas menabung anggota tidak akan timbul dalam hati anggota jika anggota tersebut mempunyai pandangan yang jelek terhadap BMT. Tetapi jika anggota memiliki pandangan yang baik terhadap BMT, maka loyalitas anggota terhadap BMT dapat dengan mudah timbul dari dalam diri anggota sendiri.

Loyalitas menabung anggota dapat timbul jika citra BMT dinilai baik. Citra BMT yaitu suatu hal yang melekat pada BMT yang menjadikan anggota merasa yakin untuk membeli pada BMT, citra diri untuk BMT sama pentingnya dengan nama baik bagi suatu perusahaan. Semakin baik citra BMT terbentuk dalam diri anggota akan semakin banyak anggota yang akan menabung pada BMT, oleh karena itu BMT harus terus berusaha meningkatkan citra BMT dari para pesaing, terutama pesaing dari lembaga keuangan non syariah.

Peran pengurus BMT diperlukan dalam tercapainya loyalitas menabung anggota, sebab baik dan buruknya citra BMT akan terlihat dari cara pengurus BMT menciptakan kondisi yang kondusif dalam melayani para anggota, "Berdagang yang baik adalah pelayanan yang baik"². Jika pengurus dapat menciptakan kondisi yang kondusif, sehingga para anggota merasa

² Harya Kusuma, Ilmu Menjual, Pelayanan Yang Baik (Jakarta: CV Baru, 1986) hal 64

dilayani dengan baik, maka anggota akan menyadari bahwa BMT tersebut adalah BMT yang dapat dipercaya. Ketika kepercayaan terhadap BMT sudah muncul bukan tidak mungkin loyalitas terhadap BMT akan berkembang dengan baik di hati para anggota. Tetapi jika pengurus BMT tidak dapat melayani dengan baik, maka para anggota akan merasa dikecewakan, sehingga dengan sendirinya rasa loyal terhadap BMT menghilang seiring rasa percaya terhadap BMT tersebut.

Kualitas pelayanan menjadi sangat penting dan menarik untuk dibahas sebab dalam bidang jasa, kepuasan anggota sangat bergantung, atau bahkan bergantung sepenuhnya terhadap kualitas layanan yang diberikan. Apabila kita kaji lebih dalam, kepuasan anggota BMT akan berdampak lebih jauh lagi pada kesetiaan anggota terhadap BMT. Dengan kesetiaan anggota, dapat dikatakan bahwa hal tersebut adalah wujud nyata dari keberhasilan BMT dalam menjalankan segala kegiatannya.

Sifat manusia yang paling dasar adalah mendapatkan keuntungan yang semaksimal mungkin. Sifat ini pun berlaku bagi anggota BMT. *Rate of Return* merupakan tingkat keuntungan yang diperoleh nasabah dengan menabung maupun meminjam kredit di bank maupun lembaga keuangan lain. Dalam banyak penelitian dan kondisi di lapangan menunjukkan bahwa motivasi masyarakat dalam berinvestasi baik lewat pasar uang (bank dan lembaga keuangan lain) maupun pasar modal adalah untuk memperoleh keuntungan. Hal inilah yang dapat memacu rasa loyal dalam diri anggota.

Anggota akan loyal menabung di BMT jika anggota merasa diuntungkan jika menabung di BMT.

Meskipun dari segi keberadaan dan peranan lembaga keuangan Syariah mengalami perkembangan yang cukup pesat yang ditandai dengan banyak berdirinya lembaga keuangan yang secara operasional menggunakan prinsip bagi hasil atau dikenal dengan prinsip syariah, namun dari segi sosialisasi sistem ekonomi syariah mengenai wawasan dan pengetahuan tentang ekonomi syariah umumnya hanya dikalangan akademisi dan praktisi lembaga keuangan syariah saja, sedangkan masyarakat bawah belum tentu mengenal dan memahaminya secara jelas. Padahal ekonomi Syariah merupakan sistem ekonomi yang lebih memberikan daya tawar positif, bukan hanya dari aspek hukum (syariah), tetapi juga bisa menjadi sistem ekonomi alternatif yang dapat mendukung proses percepatan pembangunan ekonomi di Indonesia.

Dalam kegiatan bisnis, komunikasi pemasaran adalah suatu hal yang penting, begitu pula dalam perkembangan suatu lembaga keuangan. Untuk mempertahankan anggota dan menarik anggota baru, BMT biasanya melakukan komunikasi yang lebih intensif dengan anggotanya. Komunikasi dilakukan sesuai dengan karakter anggota sarannya. Namun yang terjadi pada BMT BUS adalah kurang adanya komunikasi yang baik antara pengurus, pegawai dengan anggota. Karena seringkali keluhan anggota terhadap BMT hanya didengarkan tetapi belum diperbaiki dan dievaluasi oleh BMT BUS.

Padahal, komunikasi akan menentukan dampak yang merupakan kinerja bisnis yang meliputi loyalitas anggota sehingga berdampak pada loyalitas anggota.

Dalam kondisi yang sekarang dihadapi BMT dimana persaingan semakin tajam, maka BMT harus mencari terobosan dalam menawarkan produk-produk jasanya yang berbasis syariah. Akan tetapi terobosan-terobosan yang dilakukan BMT tidak akan membuat anggota loyalenabung di BMT apabila anggota tidak memiliki pengetahuan tentang BMT. Hal ini didukung oleh pepatah, 'tak kenal maka tak sayang', dalam hal ini maksudnya adalah ketika seseorang tidak mengetahui tentang BMT ataupun dasar-dasar melakukan kegiatan menabung di BMT, bagaimana mungkin seseorang dapat tertarik pada sesuatu yang tidak mereka ketahui. Dengan mengetahui tentang BMT juga informasinya diperoleh anggota baik melalui kegiatan informal maupun formal, dari kegiatan pengurus dan lain-lainnya, maka setiap anggota tergerak untuk ikut serta pada kegiatan BMT serta loyal menabung di BMT. Pengetahuan tentang BMT dapat diperoleh melalui Teman/Kampus/Relasi Bisnis.

Bertitik tolak dari permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai hubungan antara kepercayaan anggota dengan loyalitas anggota Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal Wat Tamwil Bina Ummat Sejahtera.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

- 1) Apakah terdapat hubungan antara citra BMT dengan loyalitas anggota?
- 2) Apakah terdapat hubungan antara pelayanan BMT dengan loyalitas anggota?
- 3) Apakah terdapat hubungan antara kepuasan anggota dengan loyalitas anggota?
- 4) Apakah terdapat hubungan antara *Rate of Return* atau keuntungan yang didapat anggota dengan loyalitas anggota?
- 5) Apakah terdapat hubungan antara pengetahuan tentang BMT dengan loyalitas anggota?
- 6) Apakah terdapat hubungan antara komunikasi dengan loyalitas anggota?
- 7) Apakah terdapat hubungan antara kepercayaan anggota dengan loyalitas anggota?

C. Pembatasan Masalah

Dari berbagai masalah yang telah diidentifikasi di atas, ternyata bahwa masalah loyalitas anggota pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal Wat Tamwil Bina Ummat Sejahtera menyangkut faktor-faktor permasalahan yang luas dan kompleks (rumit) sifatnya, karna keterbatasan peneliti dalam literatur dan pengetahuan peneliti, maka peneliti membatasi masalah yang diteliti hanya pada masalah:

“Hubungan antara Kepercayaan Anggota dengan Loyalitas Anggota Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal Wattamwil Bina Ummat Sejahtera”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah, identifikasi masalah dan pembatasan masalah diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “Apakah terdapat hubungan antara kepercayaan anggota dengan loyalitas anggota Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal Wattamwil Bina Ummat Sejahtera?”

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk :

1. Kegunaan teoritis, untuk menambah pengetahuan, dan pengalaman serta mengembangkan wawasan berpikir yang telah diperoleh mengenai hubungan antara kepercayaan anggota dengan loyalitas anggota.
2. Kegunaan praktis, dapat digunakan salah satu bahan masukan untuk suatu koperasi syariah atau BMT, bahwa jika anggota memiliki kepercayaan yang baik kepada BMT, maka loyalitas anggota di BMT tersebut akan semakin besar.