

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. *Baitul Maal Wattamwil* (BMT)

Perkembangan bisnis jasa keuangan di Indonesia saat ini mulai dikelola sistem keuangan syariah. Adanya tuntutan masyarakat terhadap jasa keuangan yang bebas riba menjadikan pertumbuhan jasa keuangan syariah semakin meningkat. Hal ini diperkuat dengan keberadaan Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia. Salah satu lembaga keuangan syariah yang dikembangkan untuk mengentaskan kemiskinan yaitu Koperasi Jasa Keuangan Syariah *Baitul Maal Wat Tamwil*.

1. Pengertian *Baitul Maal Wattamwil* (BMT)

Menurut Solaludin tentang lembaga keuangan mendefinisikan *baitul maal wat tamwil* (BMT) adalah:

Secara konseptual, BMT memiliki dua fungsi : *baitul tamwil* (*bait*=’rumah’, *at tamwil* =’ pengembangan harta’) – melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil terutama dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. *Baitul maal* (*bait*=’rumah’, *maal*=’harta’) – menerima titipan dana ZIS serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya.²³

Jadi dapat disimpulkan bahwa BMT merupakan lembaga keuangan yang menerapkan prinsip-prinsip syariah untuk meningkatkan perekonomian sebagai sarana menerima dana zakat infak sodaqoh dan

²³Muhammad Sholahuddin, *Lembaga Keuangan dan Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014), hal.143

pengalokasiannya, serta sarana menabung masyarakat dan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pembiayaan. Adanya BMT tidak hanya dimanfaatkan untuk kepentingan bisnis saja, melainkan sosial untuk mensejahterakan umat, tidak hanya kesejahteraan lahiriyah tetapi juga batiniyah.

2. Sejarah Berdirinya BMT

Sejarah berdirinya BMT dari keterangan yang dikutip dari Heri Sudarsono:

Setelah berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) timbul peluang untuk mendirikan bank-bank yang berprinsip syariah. Operasionalisasi BMI kurang menjangkau usaha masyarakat kecil dan menengah, maka muncul usaha untuk mendirikan bank dan lembaga keuangan mikro seperti BPR syariah dan BMT yang bertujuan untuk mengatasi hambatan operasionalisasi di daerah.²⁴

Disamping itu di tengah-tengah kehidupan masyarakat yang hidup serba berkecukupan timbul kekhawatiran akan timbulnya pengikisan akidah. Pengikisan akidah ini bukan hanya dipengaruhi dari aspek syiar Islam tetapi juga dipengaruhi oleh lemahnya ekonomi masyarakat. Sebagaimana diriwayatkan dari Rasulullah saw, “*kefakiran itu mendekati kekufuran*” maka keberadaan BMT diharapkan mampu mengatasi masalah ini lewat pemenuhan kebutuhan-kebutuhan ekonomi masyarakat.²⁵

Di lain pihak, beberapa masyarakat harus menghadapi rentenir. Maraknya rentenir di tengah-tengah masyarakat mengakibatkan masyarakat semakin terjerumus pada masalah ekonomi yang tidak

²⁴Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*, (Yogyakarta: Ekonosia, 2004), hal.108

²⁵*Ibid.*, hal.108

menentu. Besarnya pengaruh rentenir terhadap perekonomian masyarakat tidak lain karena tidak adanya unsur-unsur yang cukup akomodatif dalam menyelesaikan masalah yang masyarakat hadapi. Oleh karena itu, BMT diharapkan mampu berperan lebih aktif dalam memperbaiki kondisi ini.²⁶

Dengan keadaan tersebut keberadaan BMT setidaknya mempunyai beberapa peran yang dikutip dari karya Heri Sudarsono:

- a. Menjauhkan masyarakat dari praktek ekonomi non-syariah. Aktif melakukan sosialisasi di tengah masyarakat tentang arti penting sistem ekonomi Islami. Hal ini bisa dilakukan dengan pelatihan-pelatihan mengenai cara-cara bertransaksi yang Islami, misalnya supaya ada bukti dalam transaksi, dilarang curang dalam menimbang barang, jujur terhadap konsumen dan sebagainya.
- b. Melakukan pembinaan dan pendanaan usaha kecil. BMT harus bersikap aktif menjalankan fungsi sebagai lembaga keuangan mikro, misalnya dengan jalan pendampingan, pembinaan, penyuluhan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha anggota atau masyarakat umum.²⁷
- c. Melepaskan ketergantungan pada rentenir, masyarakat yang masih tergantung rentenir disebabkan rentenir mampu memenuhi keinginan masyarakat dalam memenuhi dana dengan segera. Maka BMT harus mampu melayani masyarakat lebih baik, misalnya selalu tersedia dana setiap saat, birokrasi yang sederhana dan lain sebagainya.

²⁶ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan...*, hal.108

²⁷ *Ibid.*, hal. 108-109

- d. Menjaga keadilan ekonomi masyarakat dengan distribusi yang merata. Fungsi BMT langsung berhadapan dengan masyarakat yang kompleks dituntut harus pandai bersikap, oleh karena itu langkah-langkah untuk melakukan evaluasi dalam rangka pemetaan skala prioritas yang harus diperhatikan, misalnya dalam masalah pembiayaan, BMT harus memperhatikan kelayakan anggota dalam hal golongan anggota dan jenis pembiayaan.²⁸

BMT mempunyai beberapa komitmen yang harus dijaga supaya konsisten terhadap perannya, komitmen tersebut yang diperoleh dari karya Heri Sudarsono adalah:

- a. Menjaga nilai-nilai syariah dalam operasi BMT. Dalam operasinya BMT bertanggung jawab bukan saja terhadap nilai keislaman secara kelembagaan, tetapi juga nilai-nilai keislaman di masyarakat dimana BMT itu berada. Maka setidaknya BMT memiliki majelis taklim atau kelompok pengajian (*usroh*).²⁹
- b. Memperhatikan permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan pembinaan dan pendanaan usaha kecil. BMT tidak menutup mata terhadap masalah anggotanya yang dialami tidak hanya mengutamakan kepentingan dalam aspek ekonomi, tetapi aspek kemasyarakatan anggota yang lainnya. Maka BMT setidaknya ada biro konsultasi bagi masyarakat bukan hanya berkaitan dengan masalah pendanaan atau

²⁸ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga...*, hal.108-109

²⁹ *Ibid.*, hal.109

pembiayaan baik konsumtif maupun produktif tetapi juga masalah kehidupan sehari-hari mereka.

- c. Meningkatkan profesionalitas BMT dari waktu ke waktu. Tuntutan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan untuk menciptakan BMT yang mampu membantu kesulitan ekonomi masyarakat. Maka setiap BMT dituntut mampu meningkatkan SDM dengan melalui pendidikan dan pelatihan.
- d. Ikut terlibat dalam memelihara keseimbangan usaha masyarakat. Keterlibatan BMT di dalam kegiatan ekonomi masyarakat akan membantu konsistensi masyarakat dalam memegang komitmen sebagai seorang anggota. Maka BMT yang bertugas sebagai pengelola, *zakat, infaq dan shodaqoh* juga harus membantu anggota yang kesulitan dalam masalah pembayaran kredit.³⁰

Berdasarkan keterangan di atas, maka penulis berkesimpulan bahwa berdirinya BMT ditengah-tengah masyarakat yaitu untuk membantu masyarakat dari pinjaman yang menyusahkan masyarakat dengan sistem bunga tinggi dan para rentenir yang banyak mengambil keuntungan tinggi. Oleh sebab itu, BMT diharapkan mampu berperan lebih aktif dalam memperbaiki kondisi perekonomian masyarakat melalui pemberian pembiayaan dengan menerapkan prinsip syariah.

³⁰Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga...*, hal. 109

3. Organisasi

Untuk memperlancar tugas BMT, maka diperlukan struktur yang mendeskripsikan alur kerja yang harus dilakukan oleh personil yang ada di dalam BMT tersebut. Struktur organisasi BMT meliputi, Musyawarah Anggota Pemegang Simpanan Pokok, Dewan Syariah, Pembina Manajemen, Manajer, Pemasaran, Kasir dan Pembukuan.

Adapun tugas dari masing-masing struktur yang dikutip oleh Heri Sudarsono:

- a. Musyawarah Anggota Pemegang Simpanan Pokok memegang kekuasaan tertinggi di dalam memutuskan kebijakan-kebijakan makro BMT.
- b. Dewan Syariah, bertugas mengawasi dan menilai operasionalisasi BMT.
- c. Pembina Manajemen, bertugas untuk membina jalannya BMT dalam merealisasikan programnya.
- d. Manajer bertugas menjalankan amanat musyawarah anggota BMT dan memimpin BMT dalam merealisasikan programnya.
- e. Pemasaran bertugas untuk mensosialisasikan dan mengelola produk-produk yang dimiliki pihak BMT.
- f. Kasir bertugas melayani anggota.³¹
- g. Pembukuan bertugas untuk melakukan pembukuan atas aset dan omzet BMT.³²

³¹ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga...*, hal.110-111

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam struktur organisasi standar dari PINBUK, musyawarah anggota pemegang simpanan pokok melakukan koordinasi dengan Dewan Syariah dan pembina manajemen dalam mengambil kebijakan-kebijakan yang akan dilakukan oleh manajer. Manajer memimpin keberlangsungan *maal* dan *tamwil*. *Tamwil* terdiri dari pemasaran, kasir, dan pembukuan. Sedangkan anggota berhubungan koordinatif dengan *maal*, pemasaran, kasir dan pembukuan.

4. Prinsip Utama BMT

Dalam melaksanakan usahanya BMT, berpegang teguh pada prinsip utama yang dikutip dari Muhammad Ridwan:

- a. Keimanan dan ketaqwaan kepada Allah SWT dengan mengimplementasikannya pada prinsip-prinsip Syari'ah dan muamalah Islam ke dalam kehidupan nyata.
- b. Keterpaduan, yakni nilai-nilai sepiritual dan moral menggerakkan dan mengarahkan etika bisnis yang dinamis, proaktif, progresif adil dan berkhlaq mulia.
- c. Kekeluargaan, yakni mengutamakan kepentingan bersama di atas kepentingan pribadi. Semua pengelola pada setiap tingkatan, pengurus dengan semua lininya serta anggota, dibangun rasa kekeluargaan, sehingga akan tumbuh rasa saling melindungi dan menanggung.³³

³² Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga...*, hal.111

³³ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*, (Yogyakarta : UII Press, 2004), hal.130

- d. Kebersamaan, yakni kesatuan pola pikir, sikap dan cita-cita antar semua elemen BMT. Antara pengelola dengan pengurus harus memiliki satu visi dan bersama-sama anggota untuk memperbaiki kondisi ekonomi dan sosial.
- e. Kemandirian, yakni mandiri di atas semua golongan politik. Mandiri berarti juga tidak tergantung dengan dana-dana pinjaman atau pembiayaan dan ‘bantuan’ tetapi senantiasa proaktif untuk menggalang dana masyarakat sebanyak-banyaknya.
- f. Profesionalisme. Yakni semangat kerja yang tinggi (*‘amalush sholih/ahsanu amala*), yakni dilandasi dengan dasar keimanan. Kerja yang tidak hanya berorientasi pada kehidupan dunia saja, tetapi juga kenikmatan dan kepuasan ruhani dan akherat. Kerja keras dan cerdas yang dilandasi dengan bekal pengetahuan (*knowledge*) yang cukup, ketrampilan yang terus ditingkatkan (*skill*) serta niat dan gairah yang kuat (*attitude*). Semua itu dikenal dengan kecerdasan emosional, spritual dan intelektual. Sikap profesionalisme dibangun dengan semangat untuk terus belajar demi mencapai tingkat standar kerja yang tertinggi.³⁴
- g. Istiqomah, konsisten, konsekuen, kontinuitas/keberlanjutan tanpa henti dan tanpa pernah putus asa. Setelah mencapai suatu tahap, maka

³⁴ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal...*, hal.130-131

maju lagi ke tahap berikutnya dan hanya kepada Allah SWT kita berharap.³⁵

Jadi dapat disimpulkan bahwa prinsip utama BMT tidak hanya mementingkan kepentingan dunia atau keuntungan memperoleh laba semata tetapi juga mementingkan kepentingan bersama saling tolong menolong untuk kepentingan dunia (keuntungan), dan kepentingan untuk sesama sebagai bekal kehidupan nanti (akhirat).

5. Kendala Pengembangan BMT

Dalam perkembangan BMT tentunya tidak lepas dari berbagai kendala, walaupun tidak berlaku sepenuh kendala ini di suatu BMT. Kendala tersebut sebagai berikut yang dikutip dari Heri Sudarsono:

- a. Akumulasi kebutuhan dana masyarakat belum bisa dipenuhi oleh BMT. Hal ini yang menjadikan nilai pembiayaan dan jangka waktu pembayaran kewajiban dari nasabah cukup cepat. Dan belum tentu pembiayaan yang diberikan BMT cukup memadai untuk modal usaha masyarakat.³⁶
- b. Walaupun keberadaan BMT cukup dikenal tetapi masih banyak masyarakat berhubungan dengan rentenir. Hal ini disebabkan masyarakat membutuhkan pemenuhan dana yang memadai dan pelayanan yang cepat, walaupun ia membayar bunga yang cukup tinggi. Ternyata ada beberapa daerah yang terdapat BMT masih ada

³⁵ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga...*, hal.113

³⁶ *Ibid.*, hal.118

- rentenir, artinya BMT belum mampu memberikan pelayanan yang memadai dalam jumlah dana dan waktu.
- c. Beberapa BMT cenderung menghadapi masalah yang sama, misalnya anggota yang bermasalah. Kadang ada satu anggota yang tidak hanya bermasalah di satu tempat tetapi di tempat lain juga bermasalah. Oleh karena itu perlu upaya dari masing-masing BMT untuk melakukan koordinasi dalam rangka mempersempit gerak anggota yang bermasalah.
 - d. BMT cenderung menghadapi BMT lain sebagai lawan yang harus dikalahkan bukan sebagai *partner* dalam upaya untuk mengeluarkan masyarakat dari permasalahan ekonomi yang ia hadapi. Keadaan ini kadang menciptakan iklim persaingan yang tidak Islami, bahkan hal ini memengaruhi pola pengelolaan BMT tersebut lebih pragmatis.
 - e. Dalam kegiatan rutin BMT cenderung mengarahkan pengelola untuk lebih berorientasi pada persoalan bisnis (*business oriented*). Sehingga timbul kecenderungan kegiatan BMT bernuansa pragmatis lebih dominan daripada kegiatan yang bernuansa idealis.³⁷
 - f. Dalam upaya untuk mendapatkan anggota timbul kecenderungan BMT mempertimbangkan besarnya bunga di bank konvensional – terutama untuk produk yang berprinsip jual beli (*bai'*). Hal ini akan mengarahkan anggota untuk berpikir *profit oriented* daripada memahami aspek syariah, lewat cara membandingkan keuntungan

³⁷ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga...*, hal.118

bagi hasil BMT dengan bunga di bank dan lembaga keuangan konvensional.

- g. BMT lebih cenderung menjadi *baitut tamwil* daripada *baitul maal*. Dimana lebih banyak menghimpun dana yang digunakan untuk bisnis daripada untuk mengelola *zakat, infaq* dan *shodaqoh*.
- h. Pengetahuan pengelola BMT sangat mempengaruhi BMT tersebut dalam menangkap masalah-masalah dan menyikapi masalah ekonomi yang terjadi di tengah-tengah masyarakat, sehingga menyebabkan dinamisasi dan inovasi BMT tersebut kurang.³⁸

Jadi dapat disimpulkan bahwa apabila kendala-kendala tersebut dihadapi dengan penanganan secara optimal dan maksimal, tentu BMT juga dapat berkembang lebih unggul dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya. Untuk itu diperlukan kerjasama yang baik diantara pihak karyawan di lembaga itu sendiri dan anggota dalam menjalankan kegiatan operasionalnya.

6. Strategi Pengembangan BMT

Semakin berkembangnya masalah ekonomi masyarakat, maka berbagai kendala tidak mungkin dilepaskan dari keberadaan BMT. Oleh karena itu, perlu strategi yang jitu guna mempertahankan eksistensi BMT tersebut. Strategi tersebut sebagai berikut yang dikutip dari Heri Sudarsono:

- a. Sumber daya manusia yang kurang memadai kebanyakan berkorelasi dari tingkat pendidikan dan pengetahuan. BMT dituntut meningkatkan

³⁸Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga...*, hal.119

sumber daya melalui pendidikan formal maupun non-formal, oleh karena kerjasama dengan lembaga pendidikan yang mempunyai relevansi dengan hal ini tidak bisa diabaikan, misalnya kerjasama BMT dengan lembaga-lembaga pendidikan atau bisnis Islami

- b. Strategi pemasaran yang *local oriented* berdampak pada lemahnya upaya BMT untuk mensosialisasikan produk-produk BMT di luar masyarakat di mana BMT itu berada. Guna mengembangkan BMT maka upaya-upaya meningkatkan teknik pemasaran perlu dilakukan, guna memperkenalkan eksistensi BMT di tengah-tengah masyarakat.
- c. Perlunya inovasi. Produk yang ditawarkan kepada masyarakat relatif tetap, dan kadangkala BMT tidak mampu menangkap gejala-gejala ekonomi dan bisnis yang ada di masyarakat. Hal ini timbul dari berbagai sebab: *Pertama*, timbulnya kekhawatiran tidak sesuai dengan syariah; *Kedua*, memahami produk BMT hanya seperti yang ada. Kebebasan dalam melakukan inovasi produk yang sesuai dengan syariah diperlukan supaya BMT mampu tetap eksis di tengah-tengah masyarakat.³⁹
- d. Untuk meningkatkan kualitas layanan BMT diperlukan pengetahuan strategik dalam bisnis (*business strategy*). Hal ini diperlukan untuk meningkatkan profesionalisme BMT dalam bidang pelayanan. Isu-isu yang berkembang dalam bidang ini biasanya adalah pelayanan tepat

³⁹ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga...*, hal.119

waktu, pelayanan siap sedia, pelayanan siap sedia, pelayanan siap dana, dan sebagainya.

- e. Pengembangan aspek paradigmatik, diperlukan pengetahuan mengenai aspek bisnis Islami sekaligus meningkatkan muatan-muatan Islam dalam setiap perilaku pengelola dan karyawan BMT dengan masyarakat pada umumnya dan anggota pada khususnya.
- f. Sesama BMT sebagai partner dalam rangka mengentaskan ekonomi masyarakat, demikian antar BMT dengan BPR syariah ataupun bank syariah merupakan satu kesatuan yang berkesinambungan yang antara satu dengan lainnya mempunyai tujuan untuk menegakkan syariat Islam di dalam bidang ekonomi.
- g. Perlu adanya evaluasi bersama guna memberikan peluang bagi BMT untuk lebih kompetitif. Evaluasi ini bisa dilakukan dengan cara mendirikan lembaga evaluasi BMT atau lembaga sertifikasi BMT. Lembaga ini bertujuan khusus untuk memberikan laporan peringkat kinerja kwartalan atau tahunan BMT di seluruh Indonesia.⁴⁰

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa strategi pengembangan BMT sangat penting untuk diperhatikan. Dimana strategi ini difokuskan tidak hanya pihak eksternal tetapi juga harus pihak internal juga diperhatikan. Jika suatu lembaga keuangan memiliki strategi yang tepat tentu akan menentukan keberhasilan dalam proses pengembangan lembaga keuangan tersebut lebih baik kedepannya.

⁴⁰ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga...*, hal.120

B. Pembiayaan

1. Pengertian Pembiayaan

Pengertian pembiayaan menurut Kamus Pintar Ekonomi Syariah yang dikutip dari Binti Nur Asiyah adalah:

Pembiayaan diartikan sebagai penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa: (a) transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah* dan *musyarakah*. (b) transaksi sewa-menyewa dalam bentuk ijarah atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiyah bit tamlik*. (c) transaksi jual beli dalam bentuk piutang *murabahah*, *salam*, dan *isthis'na*. (d) transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang *qardh*, dan (e) transaksi sewa-menyewa jasa dalam bentuk ijarah untuk transaksi multi jasa.⁴¹

Dimana pembiayaan berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank syariah serta atau UUS dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai dan atau diberi fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan *ujrah*, tanpa imbalan, atau bagihasil. Pembiayaan atau *financing* adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga.⁴²

Jadi dapat disimpulkan pembiayaan atau *financing*, yaitu pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi atau untuk kebutuhan anggota yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung kebutuhan anggota yang telah direncanakan.

⁴¹ Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Kalimedia, 2015), hal.1-2.

⁴² *Ibid.*, hal.1-2.

2. Tujuan Pembiayaan

Secara umum, tujuan pembiayaan dibedakan menjadi dua kelompok besar, yaitu tujuan pembiayaan untuk tingkat makro, dan tujuan pembiayaan untuk tingkat mikro. Secara makro dari yang dikutip dari Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, pembiayaan bertujuan untuk:

- a. Peningkatan ekonomi umat, artinya masyarakat yang tidak dapat akses secara ekonomi, dengan adanya pembiayaan mereka dapat melakukan akses ekonomi. Dengan demikian, dapat meningkatkan taraf ekonominya.
- b. Tersedianya dana bagi peningkatan usaha, artinya untuk pengembangan usaha membutuhkan dana tambahan. Dana tambahan ini dapat diperoleh melakukan aktivitas pembiayaan. Pihak yang surplus atau kelebihan dana dapat menyalurkan kepada pihak minus atau kekurangan dana, sehingga dapat tergulirkan.
- c. Meningkatkan produktivitas, artinya adanya pembiayaan memberikan peluang bagi masyarakat usaha agar mampu meningkatkan daya produksinya. Sebab upaya produksi tidak akan dapat jalan tanpa adanya dana.
- d. Membuka lapangan kerja baru, artinya dengan dibukanya sektor-sektor usaha melalui penambahan dana pembiayaan, maka sektor usaha tersebut akan menyerap tenaga kerja. Hal ini berarti menambah atau membuka lapangan kerja baru.⁴³

⁴³ Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking Sistem Bank Islam...*, hal.682

- e. Terjadi distribusi pendapatan, artinya masyarakat usaha produktif mampu melakukan aktivitas kerja, berarti mereka akan memperoleh pendapatan dari hasil usahanya. Penghasilan merupakan bagian dari pendapatan masyarakat. Jika ini terjadi maka akan terdistribusi pendapatan.⁴⁴

Adapun secara mikro yang dikutip dari Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin:

- a. Upaya mengoptimalkan laba, artinya setiap usaha yang dibuka memiliki tujuan tertinggi, yaitu menghasilkan laba usaha. Setiap pengusaha menginginkan mampu mencapai laba maksimal. Untuk dapat menghasilkan laba maksimal maka mereka perlu dukungan yang cukup.
- b. Upaya meminimalkan risiko, artinya usaha yang dilakukan agar mampu menghasilkan laba maksimal, maka pengusaha harus mampu meminimalkan risiko yang mungkin timbul. Risiko kekurangan modal usaha dapat diperoleh melalui tindakan pembiayaan.⁴⁵
- c. Pendayagunaan sumber ekonomi, artinya sumber daya ekonomi dapat dikembangkan dengan melakukan *mixing* antara sumber daya alam dengan sumber daya manusia serta sumber daya modal. Jika, sumber daya alam dan sumber daya manusianya ada, dan sumber daya modal tidak ada. Maka dipastikan diperlukan pembiayaan.

⁴⁴ Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking Sistem Bank Islam...*, hal.682

⁴⁵ *Ibid.*, hal.682

Dengan demikian, pembiayaan pada dasarnya dapat meningkatkan daya guna sumber-sumber daya ekonomi.

- d. Penyaluran kelebihan dana, artinya dalam kehidupan masyarakat ini ada pihak yang memiliki kelebihan sementara ada pihak yang kekurangan. Dalam kaitannya dengan kebutuhan dana, maka mekanisme pembiayaan dapat menjadi jembatan dalam penyeimbangan dan penyaluran kelebihan dana dari pihak yang kelebihan (*surplus*) kepada pihak yang kekurangan (*minus*) dana.⁴⁶

Tujuan pembiayaan yang lain terdiri dari dua fungsi yang saling berkaitan dari pembiayaan yang dikutip dari Binti Nur Asiyah:

- a. *Profitability* yaitu tujuan untuk memperoleh hasil dari pembiayaan berupa keuntungan yang diraih dari bagi hasil yang diperoleh dari usaha yang dikelola bersama nasabah.
- b. *Safety* yakni kemanaan dari prestasi atau fasilitas yang diberikan harus benar-benar terjamin sehingga tujuan *Profitability* dapat benar-benar tercapai tanpa hambatan yang berarti.⁴⁷

Berdasarkan keterangan di atas, maka penulis berkesimpulan bahwa BMT adalah jenis lembaga keuangan syariah yang memiliki sistem operasi mirip perbankan syariah yaitu menampung dana masyarakat dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan dana/pembiayaan. Akan tetapi memiliki perbedaan, dengan ruang lingkup berbeda dalam hal ini tujuan pemberian pembiayaan BMT lebih terfokus kepada sektor mikro dengan tetap memperhatikan syariat-syariat islam.

⁴⁶Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking Sistem Bank Islam...*, hal.682

⁴⁷ Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan...*, hal. 6

3. Fungsi Pembiayaan

Sesuai dengan tujuan pembiayaan sebagaimana di atas, pembiayaan secara umum memiliki fungsi yang dikutip dari Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin:

a. Meningkatkan Daya Guna Uang

Para penabung menyimpan uangnya di lembaga keuangan dalam bentuk giro, tabungan, dan deposito. Uang tersebut dalam presentse tertentu ditingkatkan kegunaannya oleh lembaga keuangan guna suatu usaha peningkatan produktivitas.

b. Meningkatkan Daya Guna Barang

1) Produsen dengan bantuan pembiayaan bank dapat mengubah bahan mentah menjadi bahan jadi sehingga *utility* dari bahan tersebut meningkat, misalnya peningkatan *utility* kelapa menjadi kopra dan selanjutnya menjadi minyak kelapa/goreng; peningkatan *utility* dari padi menjadi beras, benang menjadi tekstil, dan sebagainya.⁴⁸

2) Produsen dengan bantuan pembiayaan dapat memindahkan barang sari suatu tempat yang kegunaannya kurang ke tempat yang lebih bermanfaat. Seluruh barang-barang yang dipindahkan/dikirim dari suatu daerah ke daerah lain yang kemanfaatan barang itu lebih terasa, pada dasarnya meningkatkan *utility* barang itu. Pemindahan barang-barang tersebut tidaklah dapat diatasi oleh keuangan para

⁴⁸ Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking Sistem Bank Islam...*, hal.683

ditributor saja dan oleh karenanya mereka memerlukan bantuan permodalan dari BMT berupa pembiayaan.

c. Meningkatkan Peredaran Uang

Pembiayaan yang disalurkan melalui rekening-rekening koran pengusaha menciptakan pertambahan peredaran uang giral dan sejenisnya seperti cek, bilyet giro, wesel, promes, dan sebagainya. Melalui pembiayaan, peredaran uang kartal maupun giral akan lebih berkembang karena pembiayaan menciptakan suatu kegairahan berusaha sehingga penggunaan uang akan bertambah baik secara kualitatif apalagi secara kuantitatif.

d. Menimbulkan Kegairahan Berusaha

Setiap manusia adalah makhluk yang selalu melakukan kegiatan ekonomi, yang berusaha untuk memenuhi kebutuhannya. Kegiatan usaha sesuai dengan dinamikanya akan selalu meningkat, akan tetapi peningkatan usaha tidaklah selalu diimbangi dengan peningkatan kemampuannya yang berhubungan dengan manusia lain yang mempunyai kemampuan. Karena itu pulalah maka pengusaha akan selalu berhubungan bank untuk memperoleh bantuan permodalan guna peningkatan usahanya.⁴⁹

e. Stabilitas Ekonomi

Dalam ekonomi yang kurang sehat, langkah-langkah stabilitas pada dasarnya diarahkan pada usaha-usaha untuk antara lain:

⁴⁹ Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking Sistem Bank Islam...*, hal.683-684

- 1) Pengendalian inflasi
- 2) Peningkatan ekspor
- 3) Rehabilitasi prasarana
- 4) Pemenuhan kebutuhan-kebutuhan pokok rakyat

Untuk menekan arus inflasi dan terlebih-lebih lagi untuk usaha pembangunan ekonomi maka pembiayaan bank memegang peranan yang penting.

f. Sebagai Jembatan untuk Meningkatkan Pendapatan Nasional

Para usahawan memperoleh pembiayaan tentu saja berusaha untuk meningkatkan usahanya. Peningkatan usaha berarti peningkatan profit. Bila keuntungan ini secara kumulatif dikembangkan lagi dalam arti kata dikembalikan lagi ke dalam struktur permodalan, maka peningkatan akan berlangsung terus-menerus. Dengan *earnings* (pendapatan) yang terus meningkat berarti pajak perusahaan pun akan terus bertambah. Di lain pihak pembiayaan yang disalurkan untuk merangsang pertumbuhan kegiatan ekspor akan menghasilkan pertumbuhan devisa negara. Di samping itu, dengan makin efektifnya kegiatan swasembada kebutuhan-kebutuhan pokok, berarti akan dihemat devisa keuangan negara, akan dapat diarahkan pada usaha-usaha kesejahteraan ataupun ke sektor-sektor lain yang lebih berguna.⁵⁰

Sehingga dari keterangan di atas, maka penulis berkesimpulan bahwa tujuan adanya pembiayaan sangat penting sekali bagi anggota itu sendiri,

⁵⁰Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking Sistem Bank Islam...*, hal.686

bagi BMT dan bagi negara untuk peningkatan kegiatan ekonomi dan pendapatan negara.

4. Aspek Penting dalam Pembiayaan

Untuk dapat memaksimalkan pengelolaan dana, maka manajemen BMT harus memperhatikan tiga aspek penting dalam pembiayaan yakni: aman, lancar, menguntungkan yang dikutip dari Muhammad Ridwan:

- a. Aman. Yakni keyakinan bahwa dana yang telah dilempar dapat ditarik kembali sesuai dengan waktu yang telah disepakati. Untuk menciptakan kondisi tersebut, sebelum dilakukan pencairan pembiayaan, BMT terlebih dahulu harus melakukan survey usaha untuk memastikan bahwa usaha yang dibiayai layak. Dilarang memberikan pembiayaan hanya karena faktor kasihan. BMT harus betul-betul jeli dalam melihat usaha yang diajukan.
- b. Lancar. Yakni keyakinan bahwa dana BMT dapat berputar dengan lancar dan cepat. Semakin cepat dan lancar perputaran dananya maka pengembangan BMT akan semakin baik.⁵¹
- c. Menguntungkan. Yakni perhitungan dan proyeksi yang tepat, untuk memastikan bahwa dana yang dilempar akan menghasilkan pendapatan. Semakin cepat dalam memproyeksi usaha, kemungkinan besar gagal dapat diminimalisasi. Kepastian pendapatan ini memiliki pengaruh yang besar bagi kelangsungan BMT. Karena para deposan akan secara langsung merasakannya

⁵¹ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul...*, hal. 164

dampaknya. Semakin besar pendapatan BMT, akan semakin besar pula bagi hasil yang akan diterima oleh para anggota penabung dan sebaliknya. Besar kecilnya bagi hasil tentu saja akan sangat dipengaruhi oleh bagi hasil BMT yang diterima dari nasabah peminjam. Oleh karena hubungan timbal balik ini harus dipelihara supaya tidak saling merugikan.⁵²

Berdasarkan keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa untuk dapat memaksimalkan pengelolaan dana, maka manajemen BMT harus memperhatikan tiga aspek penting dalam pembiayaan yakni: aman, lancar, menguntungkan sebagai bahan pertimbangan pemberian pembiayaan kepada anggota kedepannya.

5. Produk Pembiayaan di BMT

Menurut pemanfaatannya, pembiayaan BMT dapat dibagi menjadi dua yakni pembiayaan investasi dan pembiayaan modal kerja yang dikutip dari Muhammad Ridwan:

- a. Pembiayaan Investasi
Pembiayaan yang digunakan untuk pemenuhan barang-barang permodalan (*capital goods*) serta fasilitas-fasilitas lain yang erat hubungannya dengan hal tersebut.
- b. Pembiayaan Modal Kerja
Pembiayaan yang ditujukan untuk pemenuhan, peningkatan produksi, dalam arti yang luas dan menyangkut semua sektor ekonomi, perdagangan dalam arti yang luas maupun penyediaan jasa.⁵³

⁵² Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul...*, hal. 164-165

⁵³ *Ibid.*, hal.166

Sedangkan menurut sifatnya, pembiayaan juga dibagi menjadi dua, yakni pembiayaan produktif dan konsumtif.

a. Pembiayaan Produktif

Yaitu pembiayaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan produksi dalam arti yang sangat luas seperti pemenuhan kebutuhan modal untuk meningkatkan volume penjualan dan produksi, pertanian, perkebunan maupun jasa.

b. Pembiayaan Konsumtif

Yaitu pembiayaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi, baik yang digunakan sesaat maupun dalam jangka waktu yang relatif panjang.⁵⁴

Pembiayaan yang ada di *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) yaitu sebagai berikut:

a. Pembiayaan Modal Kerja

Penyediaan kebutuhan modal kerja dapat diterapkan dalam berbagai kondisi dan kebutuhan, karena memang produk yang dimiliki pihak BMT sangat banyak sehingga memungkinkan dapat memenuhi kebutuhan modal tersebut. Berbagai unsur yang termasuk dalam modal kerja meliputi: kebutuhan kas, pemenuhan bahan baku, bahan setengah jadi (dalam proses) maupun kebutuhan bahan jadi atau bahan perdagangan.⁵⁵

b. Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Jual Beli

Pembiayaan berdasarkan prinsip jual beli merupakan penyediaan barang modal maupun investasi untuk pemenuhan kebutuhan modal kerja maupun investasi. Atas transaksi ini, BMT akan memperoleh

⁵⁴ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul...*, hal. 166

⁵⁵ *Ibid.*, hal. 166

sejumlah keuntungan. Karena sifatnya jual beli, maka transaksi ini harus memenuhi syarat dan rukun jual beli.⁵⁶

Dilihat dari cara pengembaliannya sistem pembiayaan jual beli menurut Muhammad Ridwan dapat dibagi menjadi dua yakni jual beli bayar cicil dengan bayar tangguh:

1) Jual Beli Bayar Cicilan (*Bai' Muajjal / Bai' Bitsaman Ajil*)

Dengan sistem ini anggota akan mengembalikan pembiayaan tersebut yakni harga pokok dan keuntungannya dengan mengangsur sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.

2) Jual Bayar Tangguh (*Bai' Al Murabahah*)

Dengan sistem ini, anggota baru akan mengembalikan pembiayaannya setelah jatuh tempo. Namun keuntungan dapat diminta setiap bulan atau sekaligus dengan pokoknya.⁵⁷

Dilihat dari pemanfaatannya, sistem jual beli ini dapat dibagi menjadi:

1) Jual Beli *Murobahah*

Jual beli ini dapat berlaku umum untuk semua barang yang dapat diadakan seketika terjadi transaksi. *Bai' Muajjal* merupakan bagian dari *Al Murobahah*.

⁵⁶Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul...*, hal.167

⁵⁷ *Ibid.*, hal.167

2) *Bai' As Salam*

Jual Beli *Salam* merupakan pembelian barang yang dananya dibayarkan di muka atau menyerahkan DP terlebih dahulu, sedangkan barang diserahkan kemudian. Untuk menghindari terjadinya manipulasi pada barang, maka antara BMT dengan anggota harus bersepakat mengenai jenis barang, mutu produk, standar harga, jangka waktu, tempat penyerahan serta keuntungan. Kondisi ini biasanya terjadi untuk produk-produk pertanian. Dalam sistem pertanian ini, BMT membeli hasil panen petani dengan harga yang telah ditetapkan berdasarkan asumsi-asumsi. Setelah panen, BMT akan menerima barangnya. Karena BMT tidak berminat akan barang tersebut, maka BMT akan menjual kembali hasil panennya kepada pihak lain.

3) *Bai' Al Istisna*

Merupakan kontrak jual beli barang dengan pesanan. Pembeli memesan barang kepada produsen barang, namun produsen berusaha melalui orang lain untuk membuat atau membeli barang tersebut sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan.⁵⁸

4) *Ijaroh Muntahi Bit Tamlik*

Merupakan akad perpaduan antara sewa dengan jual beli. yakni sewa-menyewa yang diakhiri dengan pembelian karena terjadi pemindahan hak. BMT sebagai penyedia barang pada hakikatnya

⁵⁸Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul...*, hal.168

tidak berhajat akan barang tersebut, sehingga angsuran dari nasabah bisa dihitung sebagai biaya pembelian, dan di akhir waktu setelah lunas barang menjadi milik anggota/nasabah.⁵⁹

c. Pembiayaan dengan Prinsip Kerja Sama (*Partnership*)

1) Pembiayaan *Mudhorobah*

Yakni hubungan kemitraan antara BMT dengan anggota atau nasabah yang modalnya 100% dari BMT. Atas dasar proposal yang diajukan nasabah, BMT akan mengevaluasi kelayakan usaha dan dapat menghitung tingkat nisbah yang dikendaki. Jika terjadi resiko usaha, maka BMT akan menanggung seluruh kerugian modal selama kerugian tersebut disebabkan oleh faktor alam atau musibah di luar kemampuan manusia untuk menanggulangnya. Namun jika kerugian terjadi karena kelalian manajemen atau kecerobohan anggota atau nasabah, maka mudhoriblah yang akan menanggung pengembalian modal pokoknya.

2) *Al Musyarokah*

Yakni kerja sama antara BMT dengan anggota yang modalnya berasal dari kedua belah pihak dan keduanya bersepakat dalam keuntungan dan resiko. BMT akan menyertakan modal kedalam proyek atau usaha yang diajukan setelah mengetahui besarnya partisipasi anggota.⁶⁰

⁵⁹ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul...*, hal.169

⁶⁰ *Ibid.*, hal.171

d. Pembiayaan dengan Prinsip Jasa

1) *Al Wakalah/Wakil*

Wakalah atau *wakilah* berarti penyerahan, pendelegasian maupun pemberian mandat atau amanah. Dalam kontrak BMT, *al wakalah* berarti BMT menerima amanah dari investor yang akan menanamkan modalnya kepada nasabah. Investor menjadi percaya kepada nasabah atau anggota karena adanya BMT yang akan mewakilinya dalam menanamkan investasi. Atas jasa ini, BMT dapat menerapkan *fee* manajemen. Besarnya *fee* tergantung dengan kesepakatan bersama (*antarodhim minkum*).⁶¹

2) *Kafalah / Garansi*

Kafalah berarti jaminan yang diberikan oleh penanggung kepada pihak lain untuk memenuhi kewajibannya kepada pihak yang ditanggung. Dari pengertian ini, kafalah berarti mengalihkan tanggung jawab seseorang yang dijamin kepada orang lain yang menjamin. Dalam praktiknya, BMT dapat berperan sebagai penjamin atas transaksi bisnis yang dijalankan oleh anggotanya. Rekanan bisnis anggota dapat semakin yakin akan kemampuan anggota BMT tersebut dalam memenuhi pesanan atau membayar sejumlah dana yang terhutang. Atas dasar jasa penjaminan ini.

⁶¹ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul...*, hal.172

BMT dapat menerapkan sejumlah *fee* manajemen yang besarnya tergantung dengan kesepakatan.⁶²

3) *Al Hawalah* / Pengalihan Piutang

Al Hawalah/Hiwalah berarti pengalihan hutang dari orang yang berhutang kepada si penanggung. Dalam praktiknya, *al hawalah* dapat terjadi pada:

- *Factoring* / Anjak Piutang, yakni nasabah/anggota yang mempunyai piutang mengalihkan piutang tersebut kepada BMT dan BMT membayarkannya kepada anggota, lalu BMT akan menagih kepada orang yang berhutang.
- *Post Date Check*, yakni BMT bertindak sebagai juru tagih atas piutang anggota atau nasabah tanpa harus mengganti terlebih dahulu.
- *Bill Discounting*, secara prinsip transaksi ini sama dengan hawalah pada umumnya.⁶³

4) *Ar Rahn* (Gadai)

Ar Rahn adalah menahan salah satu harta milik peminjam sebagai jaminan atas pembiayaan yang diterimanya. Tentu saja barang yang ditahan adalah barang-barang yang memiliki nilai ekonomis sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dengan cara ini pihak berpiutang atau pihak lembaga keuangan memperoleh jaminan atas

⁶²Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul...*, hal.172

⁶³*Ibid.*, hal.172

pengembalian hutangnya. Secara sederhana *Ar rahn* itu sama dengan gadai syari'ah.

5) *Al Qord*

Al Qord adalah pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih kembali. Dengan kata lain *al qard* adalah pemberian pinjaman tanpa mengharapkan imbalan tertentu. Dalam hasanah fiqih, transaksi *al qard* tergolong transaksi kebajikan atau *tabarru* atau *ta'awuni*.⁶⁴

Sehingga dapat disimpulkan bahwa produk pembiayaan yang dimiliki BMT beraneka macam dan menggunakan akad yang berbeda. Menurut pemanfaatannya, pembiayaan BMT dapat dibagi menjadi dua yakni pembiayaan investasi dan pembiayaan modal kerja. Sedangkan menurut sifatnya, pembiayaan juga dibagi menjadi dua, yakni pembiayaan produktif dan konsumtif. Dimana dari produk yang dimiliki BMT disesuaikan dengan kebutuhan anggota yang berbeda-beda.

6. Prinsip Analisis Pembiayaan

Prinsip analisis pembiayaan merupakan pedoman-pedoman yang harus diperhatikan oleh pejabat pembiayaan pada saat melakukan analisis pembiayaan. Diantaranya yang dikutip dari Binti Nur Asiyah:

- a. *Character* artinya sifat atau karakter anggota pengambil pembiayaan. Hal ini yang perlu ditekankan pada nasabah di bank

⁶⁴Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul...*, hal.167

syariah adalah bagaimana sifat amanah, kejujuran, kepercayaan seseorang anggota.

- b. *Capacity* artinya kemampuan anggota untuk menjalankan usahanya guna memperoleh laba sehingga dapat mengembalikan pinjaman/ pembiayaan dari laba yang dihasilkan. Penilaian ini bermanfaat untuk mengukur sejauh mana calon mudharib mampu melunasi utang-utangnya (*abilty to pay*) secara tepat waktu, dari hasil usaha yang diperolehnya.
- c. *Capital* artinya besarnya modal yang diperlukan peminjam. Hal ini juga termasuk struktur modal kinerja hasil modal bila dibiturnya merupakan perusahaan, dan segi pendapatan jika debeturnya merupakan perorangan. Makin besar modal sendiri dalam perusahaan, tentu semakin tinggi kesanggupan calon mudharib menjalankan usahanya dan bank akan merasa lebih yakin memberikan pembiayaan.
- d. *Collateral* artinya jaminan yang telah dimiliki yang diberikan peminjam kepada BMT. Penilaian terhadap *collateral* meliputi jenis, lokasi, bukti kepemilikan dan status hukumnya.
- e. *Condition of economy* artinya keadaan meliputi kebijakan pemerintah, politik, segi budaya yang mempengaruhi perekonomian.⁶⁵

⁶⁵ Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan...*, hal.80-84.

f. *Constrain* artinya hambatan-hambatan yang mungkin mengganggu proses usaha. Misalnya pendirian pom bensin yang sekitarnya banyak bengkel-bengkel atau pembakaran batu bata.⁶⁶

Sehingga dapat disimpulkan bahwa BMT dalam prinsip analisis pembiayaan menggunakan pedoman-pedoman yang harus diperhatikan oleh pejabat pembiayaan pada saat melakukan analisis pembiayaan seperti *character, capacity, capital, collateral, condition of economy, constrain* untuk mencegah dan meminimalisir terjadinya risiko kedepannya.

C. Strategi *Service Excellent*

1. Pengertian Strategi

Definisi strategi yang dikutip dari Eddy Yunus:

Kata “strategi” berasal dari bahasa Yunani, *strategos* (*stratos* = militer dan *ag* = memimpin) yang berarti *generalship* atau sesuatu yang dikerjakan oleh para jenderal perang dalam membuat rencana untuk memenangkan perang. Definisi tersebut juga dikemukakan oleh seorang ahli bernama Clauswitz. Maka tidak mengeherankan apabila istilah strategi sering digunakan dalam kancah peperangan. Apabila istilah strategi digunakan pertama kali dalam dunia militer.⁶⁷

Pengertian strategi di dalam buku yang ditulis oleh Syafri

Mangkuprawira:

Strategi adalah cara mengerjakan sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu. Ia merupakan sebuah rencana permanen untuk sebuah kegiatan. Di dalamnya biasanya termasuk formulasi tujuan dan kumpulan rencana kegiatan. Hal itu mengindikasikan adanya upaya memperkuat daya saing pekerjaan bisnis dalam mengelola organisasi dan mencegah pengaruh luar yang negatif pada kegiatan organisasi.⁶⁸

⁶⁶ Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan...*, hal.80-84.

⁶⁷ Eddy Yunus, *Manajemen Strategi*,(Yogyakarta: Andi Offset, 2016), hal.11

⁶⁸ Sjafri Mangkuprawia, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004), hal.13-14

Dengan demikian dapat disimpulkan, strategi dibutuhkan oleh sebuah perusahaan tanpa terkecuali lembaga keuangan syariah/BMT. Dimana strategi diperlukan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas kesuksesan BMT tersebut kedepannya.

2. *Service Excellent* / Pelayanan Prima

a. Pelayanan

Definisi pelayanan yang dikutip dari Arista Atmadjati:

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang dibutuhkan seseorang.⁶⁹

b. *Service Excellent* / Pelayanan Prima

Dalam perkembangan dunia jasa dewasa ini dikenal istilah pelayanan prima (*service excellent*). Menurut Arista Atmadjati istilah pelayanan prima yang artinya adalah:

Kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan. Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak perusahaan haruslah memiliki ketrampilan tertentu, diantaranya memiliki ketrampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani.⁷⁰

Menurut pendapat Norman yang dikutip dari Novianty Djafri definisi pelayanan prima (*service excellent*) adalah:

⁶⁹Arista Atmadjati, *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*, (Yogyakarta: Depublish, 2018), hal.1

⁷⁰*Ibid.*, hal.2

Suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Namun yang paling penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, minimal harus ada tiga hal pokok, yakni: peduli pada pelanggan, melayani dengan tindakan terbaik, dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.⁷¹

Sehingga dapat disimpulkan bahwa *service excellent* (pelayanan prima) melayani seorang pelanggan dalam penelitian ini melayani anggota BMT dengan memberikan pelayanan terbaik agar anggota puas akan pelayanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan pembiayaan khususnya pembiayaan *Bai Bi Tsaman Ajil*.

3. Tujuan *Service Excellent* / Pelayanan Prima

Tujuan *service excellent* / pelayanan prima yang diberikan kepada anggota tidak hanya untuk kepentingan keuntungan finansial BMT itu sendiri, tetapi untuk kepentingan citra perusahaan kedepannya di mata para anggotanya. Dimana kepuasan anggota yang diberikan BMT akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan BMT. Atau dengan kata lain, apabila anggota puas terhadap pemberian jasa BMT, dari yang dikutip dari Kasmir maka anggota tersebut akan:

- a. Loyal kepada BMT, artinya kecil kemungkinan anggota untuk pindah ke BMT lain dan akan tetap setia menjadi anggota BMT yang bersangkutan.⁷²

⁷¹ Novianty Djafri, *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2018), hal.11

⁷² Kasmir, *Manajemen Perbankan...*, hal.238

- b. Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa BMT akan menyebabkan anggota membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.
- c. Membeli lagi produk lain dalam BMT yang sama dalam hal ini anggota akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian anggota menjadi semakin beragam.
- d. Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan BMT karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan BMT ke anggota lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang diberikan.⁷³

Sehingga dapat disimpulkan bahwa tujuan *service excellent*/pelayanan prima adalah dengan memberikan pelayanan terbaik kepada anggota yang bertujuan tidak hanya untuk kepentingan keuntungan finansial BMT itu sendiri, tetapi untuk kepentingan citra BMT kedepannya di mata para anggotanya. Dimana kepuasan anggota yang diberikan BMT akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan BMT.

4. Ciri-ciri *Service Excellent* / Pelayanan Prima

Dalam melayani anggota diperlukan pelayanan prima. Berikut ini ciri-ciri pelayanan prima yang dikutip dari Kasmir adalah sebagai berikut:

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
- b. Tersedia personil yang baik
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

⁷³ Kasmir, *Manajemen Perbankan...*, hal.238-239

- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.⁷⁴

Oleh karena itu, karyawan juga perlu membuat agar anggota betah berurusan dengan BMT yang dikutip dari Kasmir dengan cara-cara sebagai berikut:

- a. Petugas BMT harus menarik, baik dari segi penampilan maupun gaya bicara yang tidak membosankan.
- b. Cepat tanggap terhadap keinginan anggota dan cepat mengerjakan atau melayani anggota. Di samping itu, pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.
- c. Ruang tunggu yang nyaman seperti ruangan yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang, kebersihan selalu terjaga, anggota selalu merasa aman, tempat duduk yang nyaman serta tersedia bahan bacaan.
- d. Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga suasana dengan keinginan anggota.⁷⁵

Pada saat melayani anggota yang datang ke kantor karyawan harus siap melayani dengan sepenuh hati dengan menggunakan gerakan 3S yang meliputi dari:

- a. Mengucapkan salam
- b. Menebarkan senyum
- c. Sapa :

⁷⁴ Kasmir, *Manajemen Perbankan...*, hal.232

⁷⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal.214

- 1) Mengucapkan salam
- 2) Menebarkan senyuman
- 3) Pertama menyapa anggota, dengan memperkenalkan nama yang melayani.⁷⁶

Menurut pendapat Tidd dan Locked yang dikutip dari karya Muhammad dan Herlina adalah sebagai berikut:

Layanan dengan senyum adalah salah satu persyaratan pekerjaan yang akan meningkatkan kepuasan konsumen selain senyum, pemberian salam dan sapa dirasa cukup efektif untuk meningkatkan hubungan interpersonal. Proses seperti ini akan menjadi bermanfaat dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada konteks perdagangan. Hubungan interpersonal yang dijalin dengan baik juga akan memenuhi kebutuhan akan hubungan dari seorang konsumen yang akan menentukan puas atau tidaknya pemenuhan kebutuhan tersebut.⁷⁷

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam melayani anggota hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya anggota akan merasa keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara cepat dengan memberikan pelayanan terbaik bagi anggotanya.

5. Konsep *Service Excellent* / Pelayanan Prima

Kepuasan pelanggan dalam hal ini anggota merupakan hal yang penting bagi keberlangsungan dan citra BMT itu sendiri. Konsep *service excellent* / pelayanan prima yang dikutip dari Atep Adya Barata:

a. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.

⁷⁶ Novianty Djafri, *Manajemen Pelayanan...*, hal.11

⁷⁷ Muhammad Riza Febrianto dan Herlina Siei Widiyana, "Efek Pelayanan Senyum, Salam, Sapa Petugas Kasir Terhadap Kepuasan Konsumen Supermarket", dalam *Jurnal Psikologi Undip Vol,12 No.1*, 1 April 2013, hal.25

b. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

c. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.⁷⁸

Jadi dapat disimpulkan bahwa keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan *service excellent* (pelayanan prima) tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya meliputi sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*).

6. Strategi *Service Excellent* / Pelayanan Prima

Service Excellent merupakan pelayanan prima yang mana memiliki strategi dalam pelayanannya. Banyak pelaku bisnis dan instruktur sumberdaya manusia yang menyetengahkan kreativitasnya dalam mengolah kata “*Service*” menjadi kata atau kalimat yang diperkirakan akan lebih bermakna dengan cara menguraikan setiap hurufnya. Pada suatu pelatihan pelayanan prima menguraikan kata *service* yang dikutip dari Atep Adya Barata menjadi:

<i>Self awareness</i>	: menanamkan kesadaran diri sehingga dapat memahami posisi, agar mampu memberikan pelayanan dengan benar.
<i>Enthusiasm</i>	: melaksanakan pelayanan dengan penuh gairah.
<i>Reform</i>	: memperbaiki kinerja pelayanan dari waktu ke waktu.
<i>Value</i>	: memberikan pelayanan yang mempunyai nilai tambah.
<i>Impressive</i>	: menampilkan diri secara menarik, tetapi tidak berlebihan.
<i>Care</i>	: memberikan perhatian atau kepedulian kepada pelanggan secara optimal.
<i>Evaluation</i>	: mengevaluasi pelaksanaan pelayanan yang sudah

⁷⁸Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima...*, hal.32

diberikan.⁷⁹

Pendapat lain dari beberapa pakar dan instruktur pelatihan sumber daya manusia menguraikannya secara beragam. Berikut ini adalah himpunan pendapat mereka:

Self awareness and self esteem, menanamkan kesadaran diri bahwa melayani adalah tugasnya dan melaksanakannya dengan menjaga martabat diri dan pihak lain yang dilayani. *Empathy and enthusiasm*, mengedepankan empati dan melayani pelanggan dengan antusias. *Reform*, berusaha untuk selalu memperbaiki pelayanan. *Vision and victory*, berorientasi ke masa depan dan memberikan layanan yang baik untuk memenangkan semua pihak. *Initiative and impressive*, memberikan pelayanan dengan penuh inisiatif dan mengesankan pihak yang dilayani. *Care and cooperativeness*, menunjukkan perhatian kepada para anggota dan membina kerjasama yang baik. *Empoerment and evaluation*, memberdayakan diri sendiri terarah dan selalu mengevaluasi setiap tindakan yang telah dilakukan.⁸⁰

Jadi dapat disimpulkan bahwa strategi *service excellent* (pelayanan prima) harus dimiliki oleh semua karyawan yang berhubungan dengan anggota. Semua karyawan harus memiliki jiwa kesadaran diri untuk memberikan pelayanan terbaik kepada anggotanya. Pelayanan yang baik akan memberikan nilai tambah dan berguna dalam memperbaiki dan

⁷⁹Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima...*, hal.18-19

⁸⁰*Ibid.*, hal.19

mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan oleh BMT kepada anggota.

D. *Ba'i Bi Tsaman Ajil* (BBA)

1. Pengertian *Ba'i Bithaman Ajil* (BBA)

Definisi *Ba'i' Bi Tsaman Ajil* (BBA) menurut yang dikutip dari karya ilmiah yaitu:

Ba'i Bi Tsaman Ajil (BBA) secara definisi dapat dilihat dari tiga buah kata berbeda. *Al-Bai'* berarti jual, *thaman* berarti harga, dan *ajil* berarti menunda. Akad *Bai' Bithaman Ajil* merupakan akad transaksi jual-beli, dengan melakukan penjualan pada tingkat keuntungan yang disepakati, dengan pembayaran yang ditunda. Jadi BBA bukan merupakan transaksi pinjaman. Dengan kata lain, BBA merupakan akad *Murabahah* dengan pembayaran yang ditunda.⁸¹

Ada beberapa pengertian tentang pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil*, yang berpendapat tentang pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* antara lain:

Pengertian pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* menurut Zainuddin Ali adalah:

Suatu perjanjian pembiayaan yang disepakati antara pihak bank dengan pihak nasabahnya, yaitu pihak bank menyediakan dana untuk pembelian barang/aset yang dibutuhkan oleh pihak nasabah untuk mendukung suatu usaha atau suatu proyek. Selanjutnya, pihak nasabah akan membayar secara kredit dengan mark up yang didasarkan atas *opprtunity cost project* (OCP).⁸²

Sedangkan menurut Herman Darmawi pengertian pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* adalah “persetujuan jual beli suatu barang dengan harga sebesar harga pokok ditambah keuntungan yang disepakati bersama.

⁸¹ <https://theoryiaslmhasyim.wordpress.com/2013/04/28/bai-bi-tsaman-ajil/> diakses pada tanggal 10 Desember 2018

⁸² Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2010), hal.42

Persetujuan ini termasuk pula jangka waktu pembayaran dan jumlah angsuran”⁸³.

Pengertian pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* menurut Muhammad adalah “menjual dengan harga asal ditambah dengan margin keuntungan yang telah disepakati dan dibayar secara kredit”⁸⁴.

Sedangkan pengertian pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* menurut Warkum Sumitro adalah:

Persetujuan jual-beli suatu barang dengan harga sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan yang disepakati bersama. Perseujuan ini termasuk pula jangka waktu pembayaran dan jumlah angsuran.⁸⁵

Pengertian pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* menurut Karnaen

A.Perwataatmadja dan Muhammad Syafi'i Antoni adalah:

Pembelian barang dengan pembayaran cicilan. Pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* adalah pembiayaan yang diberikan kepada nasabah dalam rangka pemenuhan kebutuhan modal (investasi). Pembiayaan *bai bi tsaman ajil* mirip dengan Kredit Investasi yang diberikan oleh bank-bank konvensional dan karenanya pembiayaan ini berjangka waktu di atas satu tahun (*long run financing*).⁸⁶

Sedangkan pengertian pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* menurut menurut Jeni Susanti adalah:

Menjual dengan harga asal ditambah dengan margin keuntungan yang telah disepakati dan dibayar secara kredit. Dari pengertian tersebut pembiayaan *bai bi tsaman ajil* merupakan *second derivation* atau pengembangan dari sistem *al-Murabahah*. Hal ini tampak jelas dari unsur waktu dalam pembayaran.⁸⁷

⁸³ Herman Darmawi, *Pasar Finansial dan Lembaga-Lembaga Finansial*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2006), hal.82

⁸⁴ Muhammad, *Sistem dan Prosedur Bank Syariah*, (Yogyakarta : UII Press, 2000), hal.30

⁸⁵ Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembga Terkait (BAMUI, Takaful dan Pasar Modal Syariah)*, (Jakarta: PT RajaGrafindo, 2004), hal. 37

⁸⁶ Karnaen Perwataatmadja dan Muhammad Syafi'i, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1992), hal.27

⁸⁷ Jeni Susanti, *Operasional Keuangan Syariah*, (Malang: Fakultas Ekonomi Uinversitas Islam,2015), hal. 26

Akad yang digunakan adalah “penjualan dengan sistem cicilan, dengan suatu harga di mana didalamnya termasuk margin keuntungan yang disepakati oleh kedua belah pihak”.⁸⁸

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa *Ba’i Bi Tsaman Ajil* merupakan suatu pembiayaan yang berskema jual-beli antara BMT dan anggota yang pembayarannya dilakukan secara angsuran, dalam hal ini BMT mengambil *margin* dari harga yang telah disepakati. Adanya unsur penangguhan waktu menyebabkan perlunya jaminan pembayaran. Dalam konsep ini dapat menggunakan surat-surat berharga sebagai jaminan sampai lunasnya pembayaran. Model ini mirip dengan *Murabahah*, kecuali bahwa BBA merupakan bentuk pembayaran yang ditangguhkan melalui cicilan walaupun *Murabahah* juga merupakan suatu pembayaran yang ditangguhkan tetapi pembayarannya secara sekaligus.

2. Rukun dan Syarat *Ba’i Bi Tsaman Ajil*

Adapun rukun dan syarat *Ba’i Bi Tsaman Ajil* adalah sama dengan rukun dan syarat dalam jual beli, yang dikutip dari Muhammad oleh peneliti Siti Halimatus Sakdiyah:

a. Rukun *Ba’i Bi Tsaman Ajil*

- 1) Adanya penjual (*bai’*) yaitu pihak yang memiliki barang untuk dijual atau pihak yang ingin menjual harga barangnya. Dalam transaksi pembiayaan ini BMT merupakan pihak penjual.

⁸⁸ Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking Sistem...*, hal.619

- 2) Pembeli yaitu pihak yang membutuhkan dan ingin membeli barang dari penjual, dalam pembiayaan ini anggota merupakan pihak pembeli.
- 3) Adanya barang/objek yaitu barang yang diperjual belikan.
- 4) Harga yang disepakati harus jelas jumlahnya dan jika pembayaran cicilan maka harus jelas waktu pembayarannya.
- 5) Sighat (akad), yaitu ijab dan qabul antara penjual dan pembeli.⁸⁹

b. Syarat *Ba'i Bi Tsaman Ajil*

- 1) Penjual memberi tahu harga pokok kepada anggota calon pembeli.
- 2) Kontrak pertama harus sah sesuai dengan rukun yang ditetapkan.
- 3) Kontrak harus bebas dengan riba.
- 4) Penjual harus menjelaskan kepada pembeli bila terjadi cacat atas barang sesudah pembelian.
- 5) Penjual harus menyampaikan semua hal yang berkaitan dengan pembelian dilakukan secara utang.⁹⁰

Dari keterangan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa sah dan tidaknya suatu akad dalam sebuah perjanjian antara pihak dalam *bermuamalah* ditentukan oleh terpenuhinya atau tidaknya rukun dan syarat akad *muamalah* itu sendiri.

⁸⁹ Siti Halimatus Sakdiyah, *Pelaksanaan Pengelolaan Pembiayaan Ba'i Bitsaman Wa Ajil dengan Prinsip Kehati-hatian di Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan Tulungagung*, (Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2018), hal.43

⁹⁰ *Ibid.*, hal.43

3. Landasan Syariah dari Pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* (BBA)

Landasan hukum sangat diperlukan dalam menjalankan kegiatan lembaga keuangan syariah agar sesuai aturan Islam tentang *Ba'i Bi Tsaman Ajil*, salah satunya aturan ini sudah dijelaskan dalam firman Allah SWT :

a. Qs. An-Nisa':29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ
بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا
أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu, Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu”.⁹¹

b. Qs. Al Baqarah: 275

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

Artinya: “Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba”.⁹²

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwasanya jual beli merupakan salah satu aktifitas yang banyak dilakukan umat manusia, dan praktek *Bai Bi Tsaman Ajil* dibenarkan dalam islam sesuai kaidah yang tercantum pada al qur'an Qs. An-Nisa': 29 dan Qs. Al Baqarah : 275.

⁹¹Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah untuk Wanita Jus 1-30*, (Bandung:Hilal,2010) juz 5, hal.83

⁹²*Ibid.*, juz 3, hal.47

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Zainul bertujuan untuk menguji konsep *service excellence* perbankan syariah berdasarkan Al-Qur'an. Jenis penelitian ini penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Metode pengumpulan data berasal dari data primer dan sekunder. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa konsep *service excellence* perbankan syariah berdasarkan Al-Qur'an terdiri dari tiga aspek yaitu *aqidah*, *akhlak* dan *muamalah*.⁹³ Adapun persamaan penelitian ini dengan peneliti terdahulu adalah terletak pada penggunaan konsep *service excellence* serta sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dari data primer dan sekunder. Sedangkan perbedaan penelitian sekarang dengan peneliti terdahulu adalah peneliti terdahulu menggunakan konsep strategi *service excellent* dari tiga aspek yaitu *aqidah*, *akhlak* dan *muamalah* dan beberapa panduan Al-Qur'an surat Al-Ahzab ayat 21, surat Ali Imran ayat 159. dan surat Al-Muddatstsir ayat 1-7, penelitian dilakukan dalam lingkup perbankan syariah dan peneliti sekarang menggunakan konsep strategi *service excellent* terdiri tujuh langkah strategi dan penelitian ini dilakukan dalam lingkup BMT.

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan timbulnya pembiayaan bermasalah dan kemudian untuk mengetahui cara atau strategi mengatasi masalah tersebut. Metodologis yang digunakan peneliti adalah penelitian kualitatif dengan berdasarkan pengumpulan data di lapangan dan sumber pendukung

⁹³ Zainul Wathani dan Afiati Kurniasih, "Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an", dalam *Jurnal Nisbah Vol 1 Nomor 1*, 2015, hal.1

lainnya. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor internal dan juga eksternal yang menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah dalam pembiayaan BBA di BMT Atina Banyubiru. Faktor internal yang berasal dari manajemen BMT itu sendiri, sedangkan faktor eksternal berasal dari debitur atau nasabah. Pihak BMT haruslah lebih jeli dalam melihat faktor-faktor penyebab permasalahan sebenarnya, baik sisi internal maupun eksternal. Dengan begitu maka akan diterapkan strategi yang tepat untuk mengatasi permasalahan yang ada.⁹⁴ Adapun persamaan penelitian ini dengan peneliti terdahulu adalah terletak pada jenis pembiayaan yang digunakan yaitu *Ba'i Bi Tsaman Ajil* serta sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Sedangkan perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu adalah peneliti sekarang menggunakan strategi sebagai upaya peningkatan dan peneliti terdahulu membahas pembiayaan bermasalah.

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makasar Selatan. Jenis penelitian ini penelitian penjelasan dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data yakni wawancara dan observasi, dan analisis data kualitatif model kolaboratif Miles and Hiberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan prima PT PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan dapat disimpulkan baik melalui sepuluh indikator kualitas

⁹⁴ Ahmad Khaerodin, "Strategi Mengatasi Pembiayaan Bermasalah di BMT Atina Banyubiru", dalam *Jurnal Syariah*, Vol. V, No.1 Tahun 2015, hal.1

pelayanan prima yaitu *tangible* (bukti fisik), *reability* (pantas), *responsiveness* (daya tanggap, kesediaan melayani), *competence* (ahli), *courtesy* (perkataan sopan dan ramah), *security* (aman), *access* (mudah), *communication* (informasi), *understanding* (empati).⁹⁵ Adapun persamaan penelitian ini dengan peneliti terdahulu adalah terletak pada *service excellence* dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian sepuluh indikator dan penelitian dilakukan dalam lingkup pelayanan masyarakat dalam hal listrik, dan peneliti sekarang menggunakan menggunakan tiga indikator dan penelitian ini dilakukan dalam lingkup lembaga keuangan syariah BMT.

Penelitian yang dilakukan oleh Laras, bertujuan untuk menguji strategi pelayanan prima oleh *customer service* guna mencapai kepuasan nasabah di bank BNI Syariah Purwokerto. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Dalam penelitian ini seorang *customer service* memiliki tugas yang sangat penting yaitu fungsi dan tugas *customer service* sebagai seperti menjadi resepsionis (penerima tamu), sebagai deskman (orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah), sebagai salesman (menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*), sebagai *customer relation officer* (orang yang dapat membina hubungan baik dengan nasabah), sebagai komunikator (orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi). Serta pentingnya strategi yang digunakan oleh seorang *customer service* untuk membuat nasabah menjadi puas, strategi untuk memperoleh kepuasan nasabah yaitu *Cross*

⁹⁵Muhammad Nur, "Kualitas Pelayanan Prima pada PT PLN (Persero)Rayon Makassar Selatan", dalam *Jurnal Office, Vol.3 No.1*, Januari 2017, hal.72

selling , *up selling* , melayani nasabah dengan sepenuh hati, *Role play* atau bermain peran, *Sharing session* materi *customer service*, *Mystery shopper*.⁹⁶ Adapun persamaan penelitian ini dengan peneliti terdahulu adalah terletak pada penggunaan strategi *service excellent* menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Sedangkan perbedaan penelitian sekarang dengan peneliti terdahulu adalah peneliti terdahulu menggunakan strategi *service excellent* untuk mencapai kepuasan semua kalangan nasabah dan peneliti sekarang menggunakan strategi *service excellent* untuk meningkatkan pembiayaan *Bai Bi Tsaman Ajil*.

Penelitian yang dilakukan oleh Dyah bertujuan untuk menguji strategi pengelolaan produk pembiayaan. Jenis penelitian ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang kemudian dianalisa. Informan pada penelitian ini adalah pengelola Pokusma BMT Pahlawan Notorejo dan tiga nasabah aktif dalam pembiayaan BBA untuk pengembangan usaha. Hasil dari penelitian menunjukkan, bahwa pengelola memahami pembiayaan BBA sebagai pembiayaan dengan sistem jual beli suatu barang dengan harga pokok ditambah keuntungan dan pembayarannya secara angsuran. Lembaga lebih memilih pembiayaan BBA dibandingkan dengan pembiayaan *murabahah*

⁹⁶Laras Ayu Wulandari, *Strategi Pelayanan Prima Oleh Customer Service Guna Mencapai Kepuasan Nasabah di Bank BNI Syari'ah Purwokerto*, (Purwokerto : Skripsi Tidak Diterbitkan, 2017), hal.xxiii

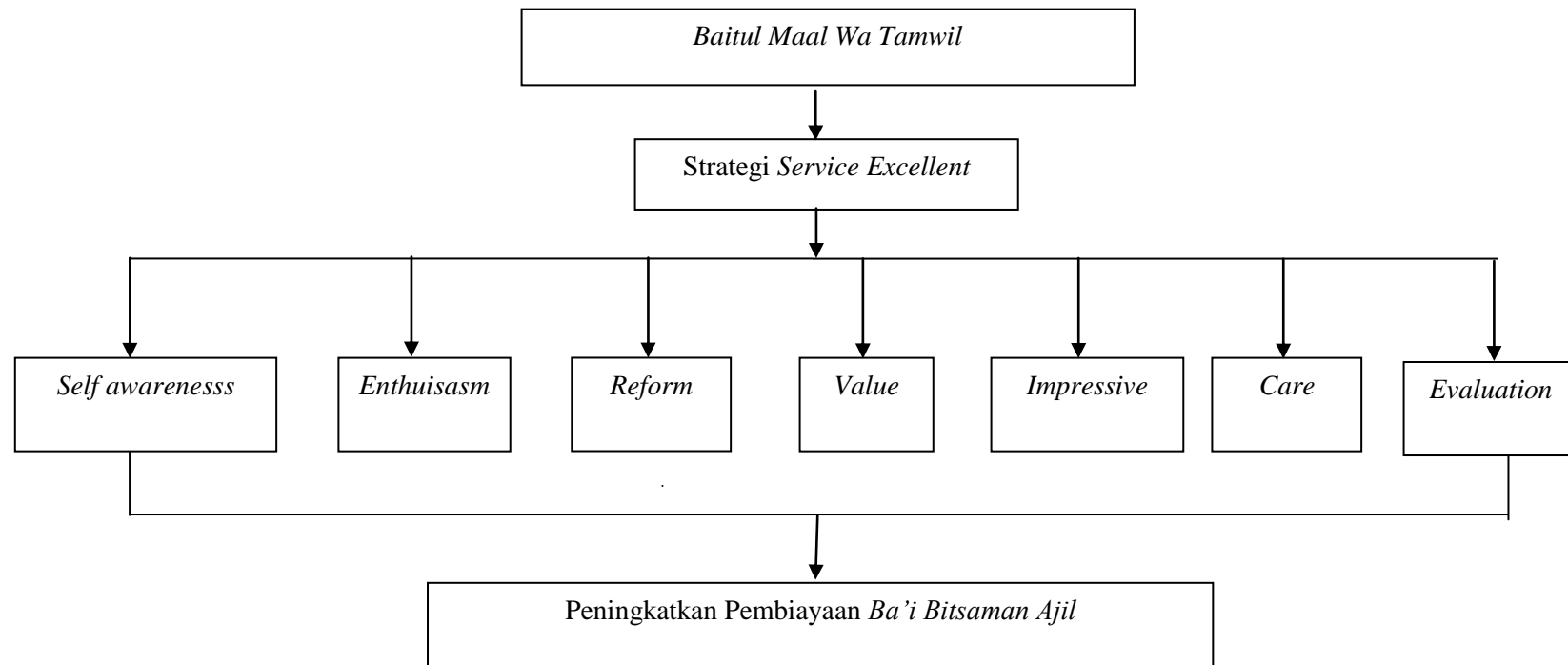
karena pembiayaan BBA sudah mencakup semua pembiayaan jual beli dan resiko yang rendah, sedangkan pembiayaan *murabahah* sebagai akad pelengkap. Dalam penerapannya pembiayaan BBA di Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Gondang Tulungagung menerapkan nilai-nilai syariah dan penerapannya sesuai dengan skema secara umum. Mengenai kendala yang dihadapi lembaga dalam pengelolaan yaitu pada nasabah yang telat mengangsur dan pemberian informasi yang tidak sesuai dengan keadaan. Kendala tersebut dikelola dengan strategi *planning, organizing, actuating* dan *controlling*⁹⁷. Adapun persamaan penelitian ini dengan peneliti terdahulu adalah terletak pada jenis pembiayaan yang digunakan yaitu *Ba'i Bitsaman Ajil* serta sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Sedangkan perbedaan penelitian sekarang dengan peneliti terdahulu adalah peneliti terdahulu menggunakan strategi pengolaan produk pembiayaan dan peneliti sekarang menggunakan strategi *service excellent* dalam meningkatkan pembiayaan.

⁹⁷ Diah Ayu Sriwulan, *Strategi Pengelolaan Produk Pembiayaan Ba'i Bi Tsaman Ajil (BBA) pada Program Kelompok Usaha Muamalat BMT Pahlawan Notorejo Gondang Tulungagung*, (Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2018), hal.xiv

F. Paradigma Penelitian

Agar mudah memberi arah dan maksud penelitian ini, maka peneliti menjelaskan menggunakan bagan sebagai berikut:

Gambar 2.1



Alur dari kerangka berfikir teoritis yaitu peneliti akan melakukan penggalian informasi melalui wawancara terkait strategi *service excellent* yang digunakan sebagai langkah dalam menuju sebuah kesuksesan yaitu yang pertama *self awareness*, menanamkan kesadaran diri sehingga dapat memahami posisi, agar mampu memberikan pelayanan dengan benar. Yang kedua *enthusiasm*, melaksanakan pelayanan dengan penuh gairah. Yang ketiga *reform*, memperbaiki kinerja pelayanan dari waktu ke waktu. Yang keempat *value*, memberikan pelayanan yang mempunyai nilai tambah. Yang kelima *impressive*, menampilkan diri secara menarik, tetapi tidak berlebihan. Yang keenam *care*, memberikan perhatian atau kepedulian kepada anggota pembiayaan BBA secara optimal. Dan yang ketujuh *evaluation*, mengevaluasi pelaksanaan pelayanan yang sudah diberikan. Dan tahapan terakhir yaitu menganalisa strategi *service excellent* dalam upaya peningkatan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* yang digunakan oleh BMT Istiqomah dan BMT Harapan Umat Tulungagung, kendala yang dihadapi, dan cara mengatasi kendala tersebut.

