

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hakikat Pemasaran Syariah

Pemasaran adalah suatu proses kegiatan yang dipengaruhi oleh berbagai faktor sosial, budaya, politik, ekonomi, dan manajerial. Akibat dari pengaruh berbagai faktor tersebut adalah masing-masing individu maupun kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan dengan menciptakan, menawarkan, dan menukarkan produk yang memiliki nilai komoditas.¹¹ Menurut Abdullah yang dikutip oleh Huda, et al pemasaran dalam perspektif syariah adalah segala aktivitas bisnis dalam bentuk kegiatan penciptaan nilai yang memungkinkan pelakunya bertumbuh serta mendayagunakan kemanfaatannya yang dilandasi dengan kejujuran, keadilan, keterbukaan dan keikhlasan sesuai proses yang berprinsip pada akad bermuamalah islami.¹²

Menurut Kertajaya dan Sula yang dikutip oleh Huda, et al bahwa dalam pemasaran syariah seluruh proses baik proses penciptaan, proses penawaran, maupun proses perubahan nilai (*value*) tidak boleh ada hal-hal yang bertentangan dengan akad dan prinsip-prinsip muamalah yang islami, sepanjang hal tersebut dapat dijamin dan penyimpangan prinsip-prinsip

¹¹Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2017), hal. 101

¹²Nurul Huda, et al., *Pemasaran Syariah: Teori dan Aplikasi*, (Depok: Kencana, 2017), hal. 47

muamalah islami tidak terjadi dalam suatu transaksi atau dalam proses suatu bisnis, maka bentuk transaksi apapun dalam pemasaran dapat dibolehkan.¹³

Pemasaran syariah bukan hanya sebuah pemasaran yang ditambahkan syariah karena ada nilai-nilai lebih pada pemasaran syariah saja, tetapi lebih jauhnya pemasaran berperan dalam syariah dan syariah berperan dalam pemasaran. Pemasaran berperan dalam syariah diartikan perusahaan yang berbasis syariah diharapkan dapat bekerja dan bersikap professional dalam dunia bisnis, karena dengan profesionalitas dapat menumbuhkan kepercayaan konsumen. Syariah berperan dalam pemasaran bermakna suatu pemahaman akan pentingnya nilai-nilai etika dan moralitas pada pemasaran, sehingga diharapkan perusahaan tidak akan serta merta menjalankan bisnisnya demi keuntungan pribadi saja ia juga harus berusaha untuk menciptakan dan menawarkan bahkan dapat merubah suatu *values* kepada para *stakeholders* sehingga perusahaan tersebut dapat menjaga keseimbangan laju bisnisnya sehingga menjadi bisnis yang *sustainable*.

Dunia pemasaran sering pula diidentikkan dengan dunia yang penuh janji manis namun belum tentu terbukti apakah produknya sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Inilah yang harus dibuktikan dalam suatu manajemen pemasaran syariah baik pada penjualan produk barang atau jasa, bahwa pemasaran syariah bukanlah dunia yang penuh dengan tipu menipu. Sebab pemasaran syariah merupakan tingkatan paling tinggi dalam pemasaran yaitu *spiritual marketing*, dimana etika, nilai-nilai, dan norma dijunjung tinggi. Hal-

¹³*Ibid.*, hal. 48

hal inilah yang sering kali dilanggar oleh pemasaran konvensional, sehingga menyebabkan konsumen pada akhirnya banyak yang kecewa pada produk barang atau jasa yang telah dibeli karena berbeda dengan apa yang telah dijanjikan oleh para pemasar.¹⁴

Unsur strategi persaingan pemasaran dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu: pertama, segmentasi pasar dimana tindakan mengidentifikasi dan membentuk kelompok pembeli atau konsumen secara terpisah. Masing-masing segmen konsumen ini memiliki karakteristik, kebutuhan produk, dan bauran pemasaran tersendiri. Kedua, *targeting* yaitu suatu tindakan memilih satu atau lebih segmen pasar yang akan dimasuki. Ketiga, *positioning* adalah penetapan posisi pasar. Tujuan *positioning* ini adalah untuk membangun dan mengomunikasikan keunggulan bersaing produk yang ada di pasar ke dalam benak konsumen.¹⁵

Dalam melakukan pemasaran terdapat etika bisnis yang ada. Seperti etika bisnis pemasaran islami. Terdapat ada beberapa hal yang harus diperhatikan sebagai etika dalam pemasaran menurut islam, yaitu :

1. Memiliki kepribadian yang baik dan spiritual (takwa) sehingga dalam melakukan pemasaran tidak semata-mata untuk kepentingan sendiri melainkan juga untuk menolong sesama. Pemasaran dilakukan dalam rangka untuk melakukan kebajikan dan ketakwaan kepada Allah dan bukan sebaliknya.

¹⁴*Ibid.*, hal. 49-50

¹⁵Freddy Ranguti, *Analisis SWOT: Teknik Membeda...*, hal. 102-103

2. Berlaku adil dalam berbisnis (*'adl*), sikap adil akan mendekatkan pelakunya pada nilai ketakwaan.
3. Berkepribadian baik dan simpatik serta menghargai hak dan milik orang lain secara benar. Sikap simpatik dan menghargai hak orang lain akan membuat orang lain bahagia dan senang. Islam melarang seseorang mengambil hak orang lain secara batil, tidak baik dan tidak simpatik.
4. Melayani nasabah dengan rendah hati (*khidmah*). Rendah hati dan perilaku lemah lembut sangat dianjurkan dalam islam.
5. Selalu menepati janji dan tidak curang dalam pemasaran termasuk dalam penentuan kuantitas barang dan jasa.
6. Jujur dan terpercaya (*amanah*), tidak menukar barang yang baik dengan yang buruk. Ketika seorang tenaga pemasaran mengiklankan barangnya tidak boleh dilebih-lebihkan atau mengiklankan barang bagus padahal kenyataannya tidak demikian.
7. Tidak suka berburuk sangka dan tidak suka menjelek-jelekkkan barang dagangan atau milik orang lain.
8. Tidak melakukan suap (*risywah*). Melakukan suap menyuap dilarang dalam islam.
9. Segala bentuk aktivitas ekonomi, termasuk aktivitas pemasaran. Harus memberikan manfaat kepada banyak pihak, tidak hanya untuk individu atau kelompok tertentu saja.

10. Saling bekerja sama dengan tujuan untuk dapat saling memberikan manfaat menuju kesejahteraan bersama.¹⁶

B. Hakikat Kepuasan Anggota

1. Pengertian Kepuasan Anggota

Kepuasan pelanggan atau kepuasan anggota merupakan perbandingan apa yang diharapkan pelanggan dengan kenyataan yang diterimanya. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengonsumsi produk itu. Jika harapan lebih tinggi daripada kinerja produk, ia akan merasa tidak puas dan sebaliknya jika kinerja lebih tinggi daripada harapannya maka ia merasa puas. Menurut definisi diatas, ada dua ukuran yang tercakup. Ukuran yang pertama adalah harapan pelanggan yang berfungsi sebagai pembanding atas ukuran yang kedua yaitu kriteria produk.

Menurut Kotler yang dikutip oleh Purwaningsih, et al mendefinisikan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Banyak perusahaan yang memfokuskan pada kepuasan tinggi karena para pelanggan yang kepuasannya hanya pas mudah untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik. Mereka yang amat puas lebih sukar untuk mengubah pikirannya. Kepuasan tinggi atau kesenangan yang tinggi

¹⁶Nurul Mubarak dan Eriza Yolanda Maldina, *Strategi Pemasaran Islami Dalam Meningkatkan Penjualan pada Butik Calista*, (Palembang: Jurnal I-Economic Vol.3. No 1, 2017), hal 80-81

menciptakan kelekatan emosional terhadap merek tertentu, bukan hanya kesukaan atau preferensi rasional. Hasilnya apabila kesetiaan pelanggan yang tinggi.¹⁷

Menurut Zeithaml yang dikutip oleh Purwaningsih, et al menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk dari persepsi nilai penawaran dan harapan, pelanggan yang sangat puas atau senang akan memiliki ikatan emosional dan mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap mereknya. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang. Apabila kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa, kalau kinerja sesuai harapan maka pelanggan akan puas dan apabila kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas, senang atau gembira.¹⁸

2. Metode Pengukuran Kepuasan

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya (juga pelanggan perusahaan pesaing). Menurut Kotler yang dikutip oleh Purwaningsih, et al mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:¹⁹

a. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk

¹⁷Endang Purwaningsih, et al., *UMKM: Aspek Hukum dan Manajemen Pemasaran Produk*, (Malang: Empatdua, 2018), hal. 161

¹⁸*Ibid.*, hal. 162

¹⁹*Ibid.*, hal. 163-166

dapat menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang dapat di gunakan meliputi kotak saran yang di letakkan di tempat yang strategis dan terjangkau pelanggan, memberikan kartu komentar, pada saat pelanggan selesai menggunakan jasa atau menempatkan staf untuk menangani keluhan pelanggan, selain itu disediakan saluran telepon khusus atau *e-mail* yang mempermudah pelanggan untuk bertanya.

Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk memberikan respon secara cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul. Meskipun demikian metode ini cenderung pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan.

b. Survei kepuasan pelanggan

Diadakannya survei secara langsung kepada pelanggan dengan melakukan survei berkala. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan cara:

- 1.) Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan-pertanyaan kepada responden untuk mengetahui apakah mereka sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, atau sangat tidak puas terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan.
- 2.) Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

- 3.) Responden (pelanggan) diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu masalah-masalah yang dihadapi berkaitan dengan penawaran perusahaan, dan saran-saran untuk perbaikan.
- 4.) Responden diminta untuk meranking berbagai atribut dari penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap atribut tersebut.

c. Belanja siluman (*ghost shopping*)

Metode ini dilaksanakan dengan cara membayar orang (*ghost shopper*) untuk berpura-pura menjadi pembeli atau bersikap sebagai pelanggan dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik kelemahan yang mereka alami dari produk atau jasa dari pesaing.

d. Analisis pelanggan yang hilang (*lost customer analysis*)

Perusahaan menghubungi pelanggan yang tidak pernah lagi berhubungan atau mengonsumsi produk untuk mempelajari penyebabnya. Diharapkan memperoleh informasi bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Cara mengukur kepuasan pelanggan terdapat kesamaan paling tidak dalam enam konsep inti mengenai obyek pengukuran :

a. Kepuasan pelanggan keseluruhan

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.

b. Dimensi kepuasan pelanggan

Pelanggan menilai dari produk atau jasa perusahaan berdasarkan item-item seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan atau keramahan staf layanan pelanggan.

c. Konfirmasi harapan

Menunjukkan kesesuaian produk atau jasa yang ditawarkan dengan pengharapan pelanggan sebagaimana dipersepsikan oleh pelanggan.

d. Niat beli ulang

Pengalaman yang dirasakan terhadap pelayanan yang diberikan serta minat untuk berbelanja menggunakan jasa bank kembali.

e. Kesiediaan untuk merekomendasi

Menunjukkan kesiediaan pelanggan untuk mempromosikan atau merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

f. Ketidakpuasan pelanggan

Menunjukkan hubungan selama menjalin dengan perusahaan, antara puas atau tidak puas terhadap perusahaan tersebut.²⁰

²⁰Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip...*, hal. 368-369

C. Hakikat Prosedur Pembiayaan

1. Pengertian Prosedur Pembiayaan

Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan terjadi berulang-ulang. Kegiatan klerikal yaitu kegiatan yang dilakukan untuk mencatat informasi dan formulir, buku besar, dan buku jurnal.²¹

Pembiayaan merupakan aktivitas yang sangat penting karena dengan pembiayaan akan diperoleh sumber pendapatan utama dan menjadi penunjang kelangsungan usaha bank. Sebaliknya, bila pengelolaannya tidak baik akan menimbulkan permasalahan dan berhentinya usaha bank. Dalam arti sempit, pembiayaan dipakai untuk mendefinisikan pendanaan yang dilakukan oleh lembaga pembiayaan seperti bank syariah kepada nasabah.²²

Pembiayaan secara luas berarti *financing* yaitu pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan. Sedangkan menurut UU No. 10 tahun 1998 tentang perbankan mendefinisikan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah sebagai penyedia uang atau tagihan yang

²¹Bayu Ilham Cahyono, et al., *Analisis Sistem dan Prosedur Pembiayaan KPRS Murabahah untuk Mendukung Pengendalian Intern*, (Malang: Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 25 No. 1, 2015), hal. 26

²²Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syariah Jilid 1*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), hal. 109

dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.²³

Maka dari itu, prosedur pembiayaan adalah tahap-tahap yang harus dilalui sebelum sesuatu pembiayaan diputuskan untuk diberikan dengan tujuan untuk mempermudah bank dalam menilai kelayakan suatu permohonan pembiayaan. Prosedur pemberian kredit di bedakan menjadi dua yaitu untuk pembiayaan perorangan dan pembiayaan oleh suatu badan hukum, kemudian dapat pula ditinjau dari segi tujuannya apakah untuk konsumtif atau produktif.²⁴

2. Tahap-Tahap Prosedur Pembiayaan

Prosedur atau proses pemberian pembiayaan adalah sebagai berikut:

a. Prosedur Permohonan Pembiayaan

Pemegang rekening atau anggota koperasi :

- 1.) Pemegang rekening atau anggota mengajukan permohonan pembiayaan dengan mengisi formulir permohonan pembiayaan.
- 2.) Lengkapi surat permohonan dengan persyaratan administrasi yang ditentukan bank.

²³Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hal. 681

²⁴Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan...*, hal. 143

3.) Serahkan kelengkapan surat dan formulir permohonan pembiayaan kepada *customer service*.

Customer service :

- 1.) *Customer service* memeriksa semua berkas permohonan, memberikan penjelasan yang lengkap mengenai jenis-jenis pembiayaan yang sesuai dengan kondisi kemampuan, catat pada buku registrasi.
- 2.) Melakukan wawancara sebagai kelengkapan data sebagai bahan pertimbangan bagi pejabat yang berwenang atau *account officer* yang ditunjuk untuk memberikan keputusan permohonan pembiayaan.
- 3.) Apabila permohonan diterima *account officer* melakukan wawancara dan diteruskan dengan *survey* ketempat usaha pemegang rekening atau anggota koperasi untuk memperoleh informasi yang lengkap.
- 4.) Tulis semua hasil wawancara sebagaimana dalam form analisa permohonan pembiayaan.
- 5.) Hal-hal penting yang perlu diperhatikan dan dinilai dalam melakukan *interview* dan *survey* adalah sebagai berikut :
 - (a.) Karakter meliputi keadaan pribadi dan keluarga, kepatuhan memenuhi kewajiban lainnya (PBB, rekening telepon, listrik, dll)

- (b.) Kemampuan usaha dan pengembalian meliputi bidang usaha, omset usaha perhari atau bulan, pinjaman dari pihak lain
 - (c.) Modal usaha pemegang rekening atau anggota koperasi meliputi sumber modal yang ditanam pada usaha, sarana usaha yang dimiliki
 - (d.) Jaminan meliputi kekayaan pemegang rekening atau anggota koperasi (rumah, tanah, kendaraan)
 - (e.) Kondisi usaha yaitu prospek usaha yang dilakukan.
- 6.) Laporan hasil wawancara dan *survey* yang lengkap mengenai kelayakan usaha sebagai dasar pertimbangan keputusan bagi bagian pembiayaan.

b. Bagian Pembiayaan

- 1.) Bagian pembiayaan meneliti semua berkas dan dilakukan analisa kelayakan sesuai data yang masuk baik dari *account officer* maupun lainnya kemudian menentukan keputusan.
- 2.) Ditolak atau menanggihkan permohonan pembiayaan dengan mencatat penolakan beserta alasannya disurat penolakan dan dicatat pada buku registrasi permohonan pembiayaan kemudian memberikan penjelasan penolakan kepada pemegang rekening atau anggota koperasi.
- 3.) Disetujui kemudian seluruh berkas permohonan pembiayaan ditanda tangani *account officer* dan mengetahui manajer

- 4.) Berdasarkan persetujuan manajer, bagian administrasi pembiayaan menyiapkan akad perjanjian sesuai dengan jenis pembiayaan yang disepakati.
- 5.) Manager melakukan akad sesuai dengan jenis transaksi yang disepakati dan ditanda tangani kedua belah pihak sebagai tanda sepakat.

c. Prosedur Realisasi Pembiayaan

- 1.) Membuat buku angsuran dan kartu pembiayaan, kwitansi realisasi atau penarikan kas dan minta tanda tangan manager tanda disetujui
- 2.) Mintakan pemegang rekening atau anggota koperasi untuk menandatangani kwitansi untuk selanjutnya dilakukan pencairan
- 3.) Serahkan jumlah uang sesuai yang tertera dikwitansi beserta buku angsuran kepada pemegang rekening atau anggota koperasi
- 4.) Arsipkan berkas permohonan pembiayaan dan kelengkapannya serta kartu pembiayaan urut nomor rekening anggota pembiayaan
- 5.) Arsipkan kwitansi realisasi urut tanggal transaksi
- 6.) Pada saat penarikan atau realisasi pembiayaan, debitur dikenakan biaya-biaya antara lain biaya administrasi, biaya notaris, biaya asuransi, biaya arbitrase bank syariah.²⁵

Tidak jauh berbeda dari penjelasan diatas, dalam persus Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung mempunyai prosedur pemberian pinjaman tersendiri yaitu, sebagai berikut:

²⁵Jeni Susyanti, *Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah*, (Malang: Empat Dua, 2016), hal. 127-129

- a. Bagi calon peminjam
 - 1.) Mengisi formulir permohonan pembiayaan yang ditanda tangani oleh pemohon suami atau istri.
 - 2.) Menyerahkan identitas diri dan kelengkapan lainnya (*photocopy* identitas suami istri, *photocopy* kartu keluarga, *photocopy* BPKB, *photocopy* STNK, dan menunjukkan data aslinya).
- b. Bagian pembiayaan
 - 1.) Menerima formulir permohonan pembiayaan dan mencatat permohonan tersebut kedalam register permohonan (nomor urut, tanggal penerimaan, data identitas pemohon, dan penjelasan lainnya).
 - 2.) Melakukan kegiatan analisis dengan mengumpulkan data-data yang diperlukan dan melakukan *survey* dengan mendatangi kegiatan usaha dan atau rumah calon peminjam. Kegiatan *survey* dilakukan dengan tujuan memperoleh kesesuaian data dengan fakta dan informasi lainnya yang tidak tertulis.
 - 3.) Kegiatan analisis mencakup prinsip 5C (*character, capacity, capital, collateral, dan condition of economic*).
 - 4.) Melaporkan hasil analisis kepada manajer atau kepala cabang.
 - 5.) Manajer mengevaluasi hasil *survey* dan usulan besar pembiayaan untuk memutuskan dapat atau tidak dipenuhinya permohonan.
 - 6.) Jika hasilnya tidak dapat dipenuhi atau diproses, segera menginformasikan dan bila perlu dibuatkan surat penolakan.

- 7.) Jika permohonan dapat dipenuhi atau diproses, manajer atau kepala cabang membuat analisis pembiayaan.
 - 8.) Bagian pembiayaan melakukan kegiatan negosiasi dengan calon peminjam.
 - 9.) Bagian pembiayaan mempersiapkan administrasi untuk realisasi pembiayaan antara lain: kwitansi pemberian pembiayaan, surat pengikatan pembiayaan, surat perjanjian pembiayaan dan surat kuasa untuk menjual, data identitas peminjam, data kelengkapan jaminan, dan lain-lainnya yang dibutuhkan.
 - 10.) Meminta tanda tangan persetujuan anggota peminjam beserta ahli waris atau suami atau istri atas perjanjian pembiayaan yang direalisasikan.
 - 11.) Menjelaskan hak dan tanggung jawab sebagai anggota dan sanksi jika terjadi wanprestasi atas angsuran pembiayaan.
 - 12.) Menyerahkan kwitansi pemberian pembiayaan yang telah disetujui oleh manajer kepada bagian kasir atau keuangan untuk selanjutnya dibuatkan slip pencairan dan mengeluarkan uang.
 - 13.) Bagian pembiayaan melakukan pembinaan secara berkala dan sekaligus memantau kualitas angsuran perkembangan usahanya.
- c. Bagian kasir atau keuangan
- 1.) Menerima kwitansi pencairan dari staf pembiayaan yang telah disetujui manajer atau kepala cabang.

- 2.) Menyiapkan slip biaya administrasi, biaya notaris, slip penyetoran simpanan pokok dan simpanan wajib, dan kartu angsuran.
 - 3.) Meminta tanda tangan anggota peminjam pada slip yang telah disediakan sebagai bukti.
 - 4.) Mencocokkan dengan bukti identitas anggota peminjam.
 - 5.) Menyiapkan jumlah uang dan melakukan pembayaran.
- d. Bagian Pembukuan
- 1.) Menerima slip pencairan dan slip biaya pembiayaan dari bagian kasir.
 - 2.) Membukukan kedalam buku jurnal memorial.
 - 3.) Membukukan kedalam buku jurnal pengeluaran kas.
 - 4.) File slip transaksi dengan baik dan sistematis.²⁶

D. Hakikat Penerapan Nilai Islam

1. Bisnis Lembaga Keuangan Syariah dalam Konsep Islami

Islam sebagai agama, memuat ajaran yang bersifat universal dan komperhensif. Universal artinya bersifat umum dan komperhensif artinya mencakup seluruh bidang kehidupan. Islam sebagai *way of life* mengajarkan segala sesuatu yang baik dan bermanfaat bagi manusia sebagai penguasa (*khalifah*) di bumi. Berdasarkan sistem ajaran islam, terlihat bahwa sistem muamalah dalam islam adalah meliputi berbagai aspek ajaran, dimulai dari persoalan hak atau hukum sampai kepada

²⁶Peraturan Khusus Pengurus Koperasi Syariah BTM Surya Dana, *Peraturan Khusus Pemberian Pembiayaan*, (Tulungagung: Persus Koperasi Syariah BTM Surya Dana, 2016), hal. 8

urusan lembaga keuangan, dimana lembaga keuangan diadakan dalam rangka untuk memwadhahi aktifitas konsumsi, simpanan, dan investasi.²⁷

Allah SWT melarang hamba-hamba-Nya yang mukmin memakan harta sesamanya dengan cara yang bathil dan cara mencari keuntungan yang tidak sah dan melanggar syariat seperti riba, perjudian dan yang serupa dengan itu dari macam-macam tipu daya yang tampak seakan-akan sesuai dengan hukum syariat tetapi Allah mengetahui bahwa apa yang dilakukan itu hanya suatu tipu muslihat dari sipelaku untuk menghindari ketentuan hukum yang telah digariskan oleh syariat Allah. Allah mengecualikan dari larangan ini pencaharian harta dengan jalan perdagangan (perniagaan) yang dilakukan atas dasar suka sama suka oleh kedua belah pihak yang bersangkutan. Dalam surat An-Nisa: 29 Allah berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ 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 bathil kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh Allah maha penyayang kepadamu".²⁸

²⁷Jeni Susyanti, *Pengelolaan Lembaga...*, hal. 1

²⁸Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al- Qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya: CV. Sahabat Ilmu, 2001), hal. 84

Dengan demikian, ekonomi islam lebih luas sekaligus lebih terbatas dibandingkan dengan ekonomi konvensional. Lebih luas karena pelaksanaan sistem ekonomi islam juga mempertimbangkan aspek diluar ekonomi seperti kemanusiaan, agama, sosial bahkan politik. Ekonomi islam tidak bisa lepas atau netral dari pengaruh aspek diluar ekonomi. Lebih terbatas, karena ekonomi sangat mempertimbangkan aspek boleh atau dilarang, halal atau haram. Dengan kata lain, sistem ekonomi islam jauh lebih sempurna.

Tabel 2.1
Perbedaan Lembaga Keuangan Syariah dan Non syariah

No.	Lembaga Keuangan Syariah	Lembaga Keuangan Non Syariah
1.	Melakukan investasi yang halal saja	Investasi yang halal dan haram
2.	Berdasarkan prinsip bagi hasil, jual beli atau sewa	Memakai perangkat bunga
3.	Orientasi pembiayaan tidak hanya untuk keuntungan akan tetapi juga <i>falah oriented</i> , yaitu berorientasi pada kesejahteraan masyarakat	Orientasi pembiayaan untuk memperoleh keuntungan atas dana yang dipinjamkan
4.	Hubungan dengan nasabah dalam bentuk kemitraan	Hubungan dengan nasabah dalam bentuk kreditur debitur
5.	Penghimpunan dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa Dewan Pengawas Syariah	Tidak terdapat Dewan sejenis

Sumber: Jeni Susyanti (2016)

Dari kedua tabel diatas, hal yang paling menonjol yang membedakan antara lembaga keuangan syariah dengan lembaga non syariah adalah adanya bunga, bagi hasil dan keberadaan DPS. Keberadaan Dewan Pengawas Syariah (DPS) sebagai pihak penting dalam pengawasan kepatuhan prinsip-prinsip syariah di internal perbankan syariah. DPS

bertugas memberikan nasehat dan saran kepada direksi serta mengawasi kegiatan lembaga keuangan syariah agar sesuai dengan prinsip syariah.²⁹

2. Prinsip-prinsip Lembaga Keuangan Syariah

Penerapan nilai islam adalah sifat-sifat (hal-hal) dari ajaran islam yang penting atau berguna bagi kemanusiaan. Nilai islam bukan hanya mengatur hubungan manusia dengan Allah, tapi juga hubungan antara manusia dengan manusia lainnya serta hubungan antara manusia dengan alam.³⁰ Dalam kaitannya dengan hukum perikatan islam, menurut Djamil yang dikutip oleh Dewi, et al mengemukakan enam prinsip, yaitu prinsip kebebasan, prinsip persamaan atau kesetaraan, prinsip keadilan, prinsip kerelaan, prinsip kejujuran dan kebenaran, serta prinsip tertulis.³¹

a. Prinsip Kebebasan (*Al-Hurriyah*)

Islam memberikan kebebasan kepada para pihak untuk melakukan suatu perikatan. Bentuk dan isi perikatan tersebut ditentukan oleh para pihak. Apabila telah disepakati bentuk dan isinya, maka perikatan itu mengikat para pihak yang menyepakatinya dan harus dilaksanakan segala hak dan kewajibannya. Namun kebebasan ini tidaklah absolut sepanjang tidak bertentangan dengan syariat islam, maka perikatan tersebut boleh dilaksanakan. Bahwa syariat islam memberikan kebebasan kepada setiap orang yang melakukan akad

²⁹Arief Budiono, *Penerapan Prinsip Syariah pada Lembaga Keuangan Syariah*, (Ponorogo: Jurnal Law and Justice Vol. 2 No. 1, 2017), hal. 62

³⁰Munawaroh, *Penerapan Nilai-Nilai...*, hal. 19

³¹Gemala Dewi, et al., *Hukum Perikatan di Indonesia Edisi Pertama*, (Depok: Prenadamedia Group, 2005), hal. 25

sesuai dengan yang diinginkan, tetapi yang menentukan akibat hukumnya adalah ajaran agama.³² Dasar hukumnya terdapat dalam QS. Al-Maidah (5): 1

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu”.³³

b. Prinsip Persamaan atau Kesetaraan (*Al-Musawah*)

Suatu perbuatan muamalah merupakan salah satu jalan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia. Sering kali terjadi, bahwa seseorang memiliki kelebihan dari yang lainnya. Seperti yang tercantum dalam QS. An-Nahl (16): 71

وَاللَّهُ فَضَّلَ بَعْضَكُمْ عَلَى بَعْضٍ فِي الرِّزْقِ

Artinya : “Dan Allah melebihkan sebagian kamu dari sebagian yang lain dalam hal rezeki”.³⁴

Hal ini menunjukkan, bahwa diantara sesama manusia masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan. Untuk itu, antara manusia satu dan yang lain hendaknya saling melengkapi atas kekurangan yang lain dari kelebihan yang dimilikinya. Oleh karena itu, setiap manusia memiliki kesempatan yang sama untuk melakukan suatu perikatan. Dalam melakukan perikatan ini, para pihak menentukan hak dan

³²*Ibid.*, hal. 26

³³Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya...*, hal. 107

³⁴*Ibid.*, hal. 275

kewajibkan masing-masing didasarkan pada prinsip persamaan atau kesetaraan ini. Tidak boleh ada suatu kezaliman yang dilakukan dalam perikatan tersebut.³⁵ Dalam QS. Al-Hujarat (49): 13

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا

*Artinya : “Hai manusia sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling mengenal”.*³⁶

c. Prinsip Keadilan (Al- ‘Adalah)

Istilah keadilan tidaklah dapat disamakan dengan suatu persamaan. Menurut Qardhawi yang dikutip oleh Dewi, et al keadilan adalah keseimbangan antara berbagai potensi individu, baik moral maupun materil, antara individu dan masyarakat maupun antara masyarakat satu dan lainnya yang berlandaskan pada syariah islam. Dalam prinsip ini, para pihak yang melakukan perikatan dituntut untuk berlaku benar dalam pengungkapan kehendak dan keadaan, memenuhi perjanjian yang telah mereka buat, dan memenuhi semua kewajibannya.³⁷ Dalam QS. An-Nahl (16): 90

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ

³⁵Gemala Dewi, et al., *Hukum Perikatan di Indonesia...*, hal. 27

³⁶Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al- Qur'an dan Terjemahannya...*, hal. 518

³⁷Gemala Dewi, et al., *Hukum Perikatan di Indonesia...*, hal. 28

*Artinya :”Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan”.*³⁸

Sikap adil harus tercermin dalam perbuatan muamalat. Oleh karena itu, islam mengatur hal-hal yang bertentangan dengan sikap adil yang tidak boleh dilakukan oleh manusia. Hal ini disebut juga dengan kezaliman. Beberapa hal yang termasuk dalam kezaliman, antara lain adalah perbuatan riba, timbangan yang tidak adil, penangguhan pembayaran utang bagi yang mampu, dan masih banyak lagi perbuatan zalim lainnya.

d. Prinsip Kerelaan (*Al-Ridha*)

Dalam QS. An-Nisaa’ (4): 29 dinyatakan bahwa segala transaksi yang dilakukan harus atas dasar suka sama suka atau kerelaan antara masing-masing pihak, tidak boleh ada tekanan, paksaan, penipuan, dan *misstatement*. Jika hal ini tidak terpenuhi maka transaksi tersebut dilakukan dengan cara yang batil. Berikut QS. An-Nisaa’ (4):

29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِّنْكُمْ

Artinya :”Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali

³⁸Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al- Qur’an dan Terjemahannya...*, hal. 278

*dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu”.*³⁹

Ayat diatas menunjukkan, bahwa dalam melakukan suatu perdagangan hendaklah atas dasar suka sama suka atau sukarela. Tidaklah dibenarkan bahwa suatu perbuatan muamalat, perdagangan misalnya, dilakukan dengan pemaksaan maupun penipuan. Jika hal ini terjadi, dapat membatalkan perbuatan tersebut. Unsur sukarela ini menunjukkan keikhlasan dan iktikad baik dari para pihak.⁴⁰

e. Prinsip Kejujuran dan Kebenaran (*Ash- Shidq*)

Kejujuran merupakan hal yang harus dilakukan oleh manusia dalam segala bidang kehidupan, termasuk dalam pelaksanaan muamalat. Jika kejujuran ini tidak diterapkan dalam perikatan, maka akan merusak legalitas perikatan itu sendiri. Selain itu, jika terdapat ketidakjujuran dalam perikatan, akan menimbulkan perselisihan diantara para pihak. Dalam QS. Al-Ahzab (33): 70

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

*Artinya :”Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kamu kepada Allah, dan katakanlah perkataan yang benar”.*⁴¹

Perbuatan muamalat dapat dikatakan benar apabila memiliki manfaat bagi para pihak yang melakukan perikatan dan juga bagi

³⁹ *Ibid.*, hal. 84

⁴⁰ Gemala Dewi, et al., *Hukum Perikatan di Indonesia...*, hal. 30

⁴¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al- Qur'an dan Terjemahannya...*, hal. 428

masyarakat dan lingkungannya. Adapun perbuatan muamalat yang mendatangkan mudarat adalah dilarang.

f. Prinsip Tertulis (*Al-Kitabah*)

Dalam QS. Al-Baqarah (2): 282-283, disebutkan bahwa Allah SWT berfirman:

إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ
 وَأَسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّن تَرْضَوْنَ مِنَ
 الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكَّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ وَلَا يَأْتِ الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا وَلَا
 تَسَاءَمُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ۗ — ٢٨٢
 وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ — ٢٨٣

*Artinya : “Jika kamu bermuamalah hutang-piutang untuk waktu yang ditentukan, maka kamu harus tulis..., dan harus mempersaksikan dua orang saksi lelaki, maka jika tidak ada dua saksi lelaki maka boleh seorang lelaki dan dua orang wanita yang kamu rela untuk menjadi saksi, supaya jika yang seorang lupa dapat diingatkan oleh orang lain. Dan janganlah para saksi menolak jika mereka dipanggil dan jangan jemu menulis hutang itu baik kecil atau besar. 282
 Jika kamu dalam perjalanan dan tidak mendapat seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dijaminkan. 283”.*⁴²

Dapat dijelaskan dalam arti ayat diatas bahwa menganjurkan kepada manusia hendaknya suatu perikatan dilakukan secara tertulis,

⁴²*Ibid.*, hal. 49-50

dihadiri oleh saksi-saksi, dan diberikan tanggung jawab individu yang melakukan perikatan, dan yang menjadi saksi. Selain itu, dianjurkan pula bahwa apabila suatu perikatan dilaksanakan tidak secara tunai, maka dapat dipegang suatu benda sebagai jaminannya. Adanya tulisan, saksi, dan atau benda jaminan ini menjadi alat bukti atas terjadinya perikatan tersebut.⁴³

E. Hakikat Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan sebuah perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberi kualitas pelayanan kepada pelanggan untuk mencapai kepuasan. Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berpikir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti suatu kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi perusahaan melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Baik buruknya kualitas layanan menjadi tanggung jawab seluruh bagian organisasi perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan persepsi pelanggan tentang keunggulan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa setiap perusahaan harus mampu untuk memberi layanan yang unggul dibandingkan dengan

⁴³Gemala Dewi, et al., *Hukum Perikatan di Indonesia...*, hal. 31

pesaingnya agar dapat memenuhi atau bahkan mampu melampaui kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan sehingga tercapailah kepuasan pelanggan.⁴⁴ Kualitas pelayanan juga dapat diartikan suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁴⁵

2. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik dimata nasabahnya. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan bank, yaitu:

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

⁴⁴Laura Tjokrowibowo, *Analisis Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Rangka Membangun Minat Transaksi Ulang*, (Semarang: Jurnal Sains Pemasaran Indonesia Vol XII, No. 2, 2013), hal. 151

⁴⁵Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Indonesia...*, hal. 206

b. Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga cara kerja harus cepat dan cekatan. Untuk ini semua sebelum menjadi karyawan, harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.

c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka segera karyawan yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

e. Mampu berkomunikasi

Karyawan bank harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Karyawan bank pun mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Artinya karyawan bank harus dapat berkomunikasi dengan

bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia nasabah, terhadap siapa pun. Rahasia bank merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, maka karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Karyawan harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar

tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan seluruh karyawan.⁴⁶

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Nasabah akan menilai kualitas pelayanan dari beberapa dimensi yang dianggap penting sesuai dengan keinginan dan harapannya. Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Suryani mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan, kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Keberwujudan, yakni fasilitas fisik, personel (pegawai), dan materi komunikasi.
- b. Reliabilitas yang merujuk pada kemampuan untuk memenuhi janji layanan yang sudah disampaikan ke nasabah, keteguhan pada janji, ketepatan.
- c. Daya tanggap, menunjukkan pada kemauan dari penyedia layanan untuk membantu nasabah dan menyediakan layanan secepat mungkin.
- d. Jaminan, terkait dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan dalam memberikan layanan, menjelaskan tentang produk yang membuat nasabah percaya kepada bank.
- e. Empati, menunjukkan kepedulian dan perhatian yang diberikan bank dan karyawannya secara personal kepada nasabah.⁴⁷

⁴⁶Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 209-211

⁴⁷Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik...*, hal. 204

F. Hakikat Pembiayaan *Musyarakah*

1. Pengertian *Musyarakah*

Syarikah secara bahasa berarti *ikhtilath* (percampuran), yakni bercampurnya satu harta yang lain, sehingga bisa dibedakan antara keduanya. Istilah lain dari syarikah adalah *musyarakah*, yaitu perkongsian antara dua orang atau lebih dengan membagi keuntungan dan kerugian berdasarkan perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak sehingga dalam pembiayaan *musyarakah* yang diberikan bank dengan cara membiayai sebagian dari modal perusahaan dan bank dapat ikut serta dalam manajemen perusahaan tersebut, maka perlu adanya perjanjian untuk memberikan kepastian.⁴⁸

2. Landasan Hukum

a. Landasan Syariah *Musyarakah*

Surah *Shad* (38) ayat 24

وَإِنَّ كَثِيرًا مِّنَ الْخُلَطَاءِ لَيَبْغِي بَعْضُهُمْ عَلَىٰ بَعْضٍ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ
وَقَلِيلٌ مَّا هُمْ

*Artinya: "Dan sesungguhnya kebanyakan dari orang-orang yang berserikat itu sebagian mereka berbuat zalim kepada sebagian yang lain, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal yang shaleh, dan amat sedikitlah mereka ini".*⁴⁹

⁴⁸Trisadini P. Usanti dan Abd Shomad, *Transaksi Bank Syari'ah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hal. 19

⁴⁹Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al- Qur'an dan Terjemahannya...*, hal. 455

Dalam surah *shad* (38) ayat 24, lafal *al-khulatha'* diartikan *syuraka'*, yakni orang-orang yang mencampurkan harta mereka untuk dikelola bersama.

Landasan dari hadis

وَعَنِ السَّائِبِ الْمَخْزُومِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّهُ كَانَ شَرِيكًا لِلنَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَبْلَ الْبِحْتَةِ , فَجَاءَ يَوْمَ الْفَتْحِ فَقَالَ : مَرْحَبًا بِأَخِي وَ شَرِيكِي

Artinya : "Dari As-Saib Al-Makhzumi bahwa sesungguhnya ia adalah sekutu Nabi sebelum Nabi diutus. Kemudian ia datang pada hari pembebasan kota Makkah maka Nabi bersabda: selamat datang kepada saudaraku dan teman serikatku (HR. Ahmad, Abu Dawud, dan Ibnu Majah)

Hadis diatas menjelaskan bahwa *syirkah* merupakan akad yang dibolehkan oleh *syara'*. Bahkan dalam hadis diatas dijelaskan bahwa *syirkah* merupakan akad yang sudah dilaksanakan sebelum islam datang. Setelah islam datang, kemudian akad tersebut ditetapkan sebagai akad yang berlaku dan dibolehkan dalam islam.⁵⁰

b. Landasan Hukum Positif Pembiayaan *Musyarakah*

Pembiayaan berdasarkan akad *musyarakah* sebagai salah satu produk penyaluran dana juga mendapatkan dasar hukum dalam PBI No. 9/19/PBI/2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah Dalam Kegiatan Penghimpunan Dana Dan Penyaluran Dana Serta Pelayanan Jasa Bank Syariah, sebagaimana yang telah diubah dengan PBI No.

⁵⁰Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Amzah, 2013), hal. 341-343

10/16/PBI/2008. *Musyarakah* juga telah diatur dalam ketentuan Fatwa DSN No. 08/DSN-MUI/IV/2000 tertanggal 13 April 2000. Inti dari Fatwa DSN tersebut menyebutkan bahwa kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan dan usaha terkadang memerlukan dana dari pihak lain, antara lain melalui pembiayaan *musyarakah* yaitu pembiayaan berdasarkan akad kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan ketentuan bahwa keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.⁵¹

3. Rukun dan Syarat Pembiayaan *Musyarakah*

Adapun ketentuan pembiayaan *musyarakah* harus memenuhi syarat dan rukunnya sehingga sah secara syariah. Rukun dan syarat pembiayaan *musyarakah* sebagaimana tertuang dalam Fatwa DSN No. 08/DSN-MUI/IV/2000, yaitu sebagai berikut :

- a. Pernyataan *ijab* dan *qabul* harus dinyatakan oleh para pihak untuk menunjukkan kehendak mereka dalam mengadakan kontrak (akad), dengan memperhatikan hal-hal berikut :
 - 1.) Penawaran dan penerimaan harus secara eksplisit menunjukkan tujuan kontrak (akad).
 - 2.) Penerimaan dari penawaran dilakukan pada saat kontrak.
 - 3.) Akad dituangkan secara tertulis, melalui korespondensi, atau dengan menggunakan cara-cara komunikasi modern.

⁵¹Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah ...* hal. 135

b. Pihak-pihak yang berkontrak harus cakap hukum dan memperhatikan hal-hal berikut :

- 1.) Kompeten dalam memberikan atau diberikan kekuasaan perwakilan.
- 2.) Setiap mitra harus menyediakan dana dan pekerjaan, dan setiap mitra melaksanakan kerja sebagai wakil.
- 3.) Setiap mitra memiliki hak untuk mengatur aset *musyarakah* dalam proses bisnis normal.
- 4.) Setiap mitra memberi wewenang kepada mitra yang lain untuk mengelola aset dan masing-masing dianggap telah diberi wewenang untuk melakukan aktivitas *musyarakah* dengan memperhatikan kepentingan mitranya, tanpa melakukan kelalaian dan kesalahan yang disengaja.
- 5.) Seorang mitra tidak diizinkan untuk mencairkan atau menginvestasikan dana untuk kepentingannya sendiri.

c. Objek akad (modal, kerja, keuntungan dan kerugian)

1.) Modal

- (a.) Modal yang diberikan harus uang tunai, emas, perak atau yang nilainya sama. Modal dapat terdiri atas aset perdagangan, seperti barang-barang, properti, dan sebagainya. Jika modal berbentuk aset, harus terlebih dahulu dinilai dengan tunai dan disepakati oleh para mitra.

(b.) Para pihak tidak boleh meminjam, meminjamkan, menyumbangkan atau menghadiahkan modal *musyarakah* kepada pihak lain, kecuali atas dasar kesepakatan.

(c.) Pada prinsipnya, dalam pembiayaan *musyarakah* tidak ada jaminan, namun untuk menghindari terjadinya penyimpangan lembaga keuangan syari'ah dapat meminta jaminan.

2.) Kerja

(a.) Partisipasi para mitra dalam pekerjaan merupakan dasar pelaksanaan *musyarakah*, akan tetapi kesamaan porsi kerja bukanlah merupakan syarat. Seorang mitra boleh melaksanakan kerja lebih banyak dari yang lainnya, dan dalam hal ini ia boleh menuntut bagian keuntungan tambahan bagi dirinya.

(b.) Setiap mitra melaksanakan kerja dalam *musyarakah* atas nama pribadi dan wakil dari mitranya. Kedudukan masing-masing dalam organisasi kerja harus dijelaskan dalam kontrak.

3.) Keuntungan

(a.) Keuntungan harus dikuantifikasi dengan jelas untuk menghindarkan perbedaan dan sengketa pada waktu alokasi keuntungan atau penghentian *musyarakah*. Setiap keuntungan mitra harus dibagikan secara proporsional atas dasar seluruh keuntungan dan tidak ada jumlah yang ditentukan diawal yang ditetapkan bagi seorang mitra. Seorang mitra boleh

mengusulkan bahwa jika keuntungan melebihi jumlah tertentu, kelebihan atau persentase itu diberikan kepadanya.

(b.) Sistem pembagian keuntungan harus tertuang dengan jelas dalam akad.

4.) Kerugian

Kerugian harus dibagi diantara para mitra secara proporsional menurut saham masing-masing dalam modal.

d. Biaya operasional dan persengketaan

1.) Biaya operasional dibebankan pada modal bersama.

2.) Jika salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya atau jika terjadi perselisihan diantara para pihak, maka penyelesaiannya dilakukan melalui Badan Arbitrasi Syariah setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah.⁵²

G. Kajian Penelitian Terdahulu

1. Pengaruh Prosedur Pembiayaan (X_1) Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan *Musyarakah* (Y)

Penelitian yang dilakukan oleh Asri yang bertujuan untuk memaparkan pengaruh tingkat margin dan prosedur pembiayaan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan pembiayaan *murabahah* pada BPRS Bandar Lampung. Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa secara bersama variabel

⁵²Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syari'ah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hal. 253-254

tingkat margin dan prosedur pembiayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan pembiayaan *murabahah*.⁵³ Persamaan penelitian Asri dengan penelitian ini adalah menggunakan variabel prosedur pembiayaan. Perbedaan dari penelitian Asri adalah adanya pengaruh tingkat margin dan keputusan nasabah dalam pengambilan pembiayaan *murabahah*. Sedangkan pada penelitian ini adanya variabel penerapan nilai islam, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat.

Penelitian yang dilakukan oleh Arisanti bertujuan untuk menguji pengaruh prosedur pembiayaan dan margin terhadap minat menjadi nasabah pembiayaan *murabahah* pada BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data primer yang menyimpulkan bahwa variabel prosedur pembiayaan dan margin berpengaruh positif signifikan terhadap minat menjadi nasabah pembiayaan *murabahah*.⁵⁴ Persamaan penelitian Arisanti dengan penelitian ini adalah menggunakan variabel prosedur pembiayaan. Perbedaan dari penelitian Arisanti adalah adanya pengaruh margin dan minat menjadi nasabah pembiayaan *murabahah*. Sedangkan pada penelitian ini adanya variabel penerapan nilai islam, kualitas pelayanan

⁵³Rizka Komala Asri, *Pengaruh Tingkat Margin dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Pembiayaan Murabahah pada BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung*, (Lampung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2018), hal. 101

⁵⁴Iga Arisanti, *Pengaruh Prosedur Pembiayaan dan Margint Terhadap Minat menjadi Nasabah Pembiayaan Murabahah pada BNI Syariah Cabang Banjarmasin*, (Banjarmasin: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2015), hal. 103

dan kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat.

2. Pengaruh Penerapan Nilai Islam (X₂) Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan *Musyarakah* (Y)

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh Nadhiroh bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas produk dan penerapan nilai islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁵⁵ Persamaan penelitian dari Nadhiroh dengan penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif dan juga meneliti tentang variabel penerapan nilai islam terhadap kepuasan. Perbedaannya adalah penelitian Nadhiroh membahas tentang variabel kualitas produk serta nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Sedangkan pada penelitian ini adanya variabel prosedur pembiayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat.

Studi Lina yang bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan anggota di BTM Surya Dana Kecamatan Campurdarat Tulungagung. Penelitian tersebut menggunakan

⁵⁵Nila Nadhiroh, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, (Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2016), hal. 104

metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas produk dan penerapan nilai islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.⁵⁶ Persamaan penelitian dari Lina dengan penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif dan juga meneliti tentang variabel penerapan nilai islam terhadap kepuasan anggota. Perbedaannya adalah penelitian Lina membahas tentang variabel kualitas produk serta anggota di BTM Surya Dana Kecamatan Campurdarat Tulungagung Tulungagung. Sedangkan pada penelitian ini adanya variabel prosedur pembiayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X₃) Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan *Musyarakah* (Y)

Penelitian yang dilakukan oleh Kusumawati yang bertujuan untuk memaparkan pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah BMT NU Sejahtera Mijen Semarang. Penelitian tersebut menggunakan analisis kualitatif dan kuantitatif. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa secara bersama variabel pelayanan terhadap kepuasan anggota berpengaruh signifikan.⁵⁷

⁵⁶Daris Alfa Lina, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Anggota Di BTM Surya Dana Kecamatan Campurdarat Tulungagung*. (Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2018), hal. 154

⁵⁷Dyah Kusumawati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT NU Sejahtera Mijen Semarang*, (Semarang: Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi Vol. 3, No. 2, 2018), hal. 54

Persamaan penelitian Kusumawati dengan penelitian ini adalah menggunakan variabel kualitas pelayanan. Perbedaan dari penelitian Kusumawati adalah adanya variabel kepuasan anggota pembiayaan. Sedangkan pada penelitian ini adanya variabel prosedur pembiayaan, penerapan nilai islam dan kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat.

Studi Darmawan yang bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah. Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dengan menyebarkan kuesioner. Hasil penelitian menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁵⁸ Persamaan penelitian Darmawan dengan penelitian ini adalah menggunakan variabel kualitas pelayanan. Perbedaan dari penelitian Darmawan adalah adanya kepuasan nasabah perbankan syariah. Sedangkan pada penelitian ini adanya variabel prosedur pembiayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat.

Selanjutnya pada studi Rokhman yang bertujuan untuk menguji pengaruh biaya, angsuran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus. Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*. Hasil

⁵⁸Zulfikri Charis Darmawan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*, (Surabaya: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam Vol. 3, No. 2, 2018), hal. 111

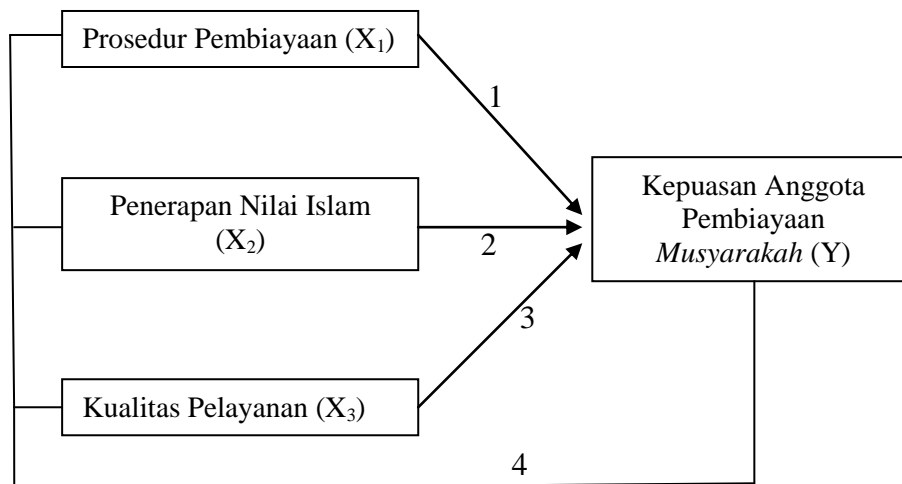
penelitian menjelaskan bahwa variabel angsuran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan berpengaruh signifikan, sedangkan biaya pinjaman tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan.⁵⁹ Persamaan penelitian Rokhman dengan penelitian ini adalah menggunakan variabel kualitas pelayanan. Perbedaan dari penelitian Rokhman adalah adanya variabel biaya, angsuran dan variabel kepuasan nasabah pembiayaan. Sedangkan pada penelitian ini adanya variabel prosedur pembiayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat.

H. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual bertujuan untuk mempermudah dalam memahami persoalan yang sedang diteliti serta mengarahkan penelitian pada pemecahan masalah yang sedang dihadapi. Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu mengenai hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen, maka dapat digambarkan kerangka konseptual sebagai berikut:

⁵⁹Wahibur Rokhman, *Pengaruh Biaya, Angsuran...*, hal. 326

Gambar 2.2
Skema Kerangka Konseptual



Keterangan:

1. Pengaruh prosedur pembiayaan (X₁) terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* (Y) didasarkan teori yang dikemukakan oleh Kasmir.⁶⁰ Serta ditinjau dari penelitian Asri⁶¹ dan Arisanti.⁶²
2. Pengaruh penerapan nilai islam (X₂) terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* (Y) didasarkan teori yang dikemukakan oleh Dewi, et al⁶³ dan Munawaroh⁶⁴ Serta ditinjau dari penelitian terdahulu Nadhiroh⁶⁵ dan Lina.⁶⁶
3. Pengaruh kualitas pelayanan (X₃) terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* (Y) didasarkan teori yang

⁶⁰Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan...*, hal. 143

⁶¹Rizka Komala Asri, *Pengaruh Tingkat Margin...*, hal. 101

⁶²Iga Arisanti, *Pengaruh Prosedur Pembiayaan...*, hal. 103

⁶³Gemala Dewi, et al., *Hukum Perikatan di Indonesia...*, hal. 25

⁶⁴Munawaroh, *Penerapan Nilai-Nilai...*, hal. 19

⁶⁵Nila Nadhiroh, *Pengaruh Kualitas Produk...*, hal. 104

⁶⁶Daris Alfa Lina, *Pengaruh Kualitas Produk...*, hal. 154

dikemukakan oleh Tjokrowibowo⁶⁷ dan Suryani.⁶⁸ Serta ditinjau dari penelitian terdahulu Kusumawati⁶⁹, Darmawan⁷⁰, dan Rokhman.⁷¹

4. Pengaruh prosedur pembiayaan (X_1), penerapan nilai islam (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* (Y) didasarkan teori yang dikemukakan oleh Purwaningsih⁷². Serta ditinjau dari penelitian terdahulu Asri⁷³, Nadhiroh⁷⁴ dan Rokhman.⁷⁵

I. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan atau dugaan yang bersifat sementara terhadap suatu masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah sehingga harus diuji secara empiris.⁷⁶ Berdasarkan kerangka konseptual diatas, maka hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh signifikan prosedur pembiayaan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.

⁶⁷Laura Tjokrowibowo, *Analisis Pengaruh Citra...*, hal. 151

⁶⁸Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik...*, hal. 204

⁶⁹Dyah Kusumawati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan...*, hal. 56

⁷⁰Zulfikri Charis Darmawan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan...*, hal. 111

⁷¹Wahibur Rokhman, *Pengaruh Biaya, Angsuran...*, hal. 326

⁷²Endang Purwaningsih, et al., *UMKM: Aspek Hukum...*, hal. 162

⁷³Rizka Komala Asri, *Pengaruh Tingkat Margin...*, hal. 101

⁷⁴Nila Nadhiroh, *Pengaruh Kualitas Produk...*, hal. 104

⁷⁵Wahibur Rokhman, *Pengaruh Biaya, Angsuran...*, hal. 326

⁷⁶Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistika Edisi ke-2*, (Jakarta:Bumi Aksara, 2013), hal. 34

2. Terdapat pengaruh signifikan penerapan nilai islam terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.
3. Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.
4. Prosedur pembiayaan, penerapan nilai islam, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.