

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Era globalisasi membuat dunia semakin terbuka. Termasuk dalam lembaga keuangan. Masyarakat sangat membutuhkan kehadiran lembaga keuangan sebagai sarana penyimpanan uang, pengiriman uang (transfer) baik lokal maupun ke luar negeri. Selain itu lembaga keuangan juga berfungsi untuk membantu usaha masyarakat baik usaha kecil maupun usaha menengah ke atas. Seiring bertambahnya manusia yang membutuhkan jasa lembaga keuangan, maka semakin pesat pula pertumbuhan lembaga keuangan tersebut. Baik lembaga perbankan maupun non bank seperti BMT, koperasi dan BPR.

Bukan saja lembaga keuangan umum, namun lembaga keuangan syariah juga telah memasuki persaingan yang berskala global. Hal ini merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh lembaga keuangan syariah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat.

Dalam persoalan ekonomi khususnya yang berprinsip Syariah juga bermacam-macam bahasannya antara lain syirkah, jual beli, gadai, utang piutang dan masih banyak lagi. Di antara jenis kerja sama dan tolong menolong yang telah membudaya di kalangan masyarakat adalah pinjam

meminjam dan utang-piutang. Bentuk kerjasama tersebut banyak diwujudkan melalui lembaga keuangan baik bank maupun non bank.¹

Baitul Mal wat Tamwil (BMT) pada dasarnya merupakan pengembangan dari konsep ekonomi dalam Islam terutama dalam bidang keuangan. Baitul Mal adalah lembaga keuangan yang kegiatannya mengelola dana yang bersifat nirlaba.² Baitul Mal wat Tamwil (BMT) terdiri dari dua pengertian yaitu Baitul Mal yang berarti rumah dana dan Baitul Tamwil yang berarti rumah usaha.³ Kedua pengertian tersebut memiliki makna dan dampak yang berbeda. Baitul Mal dengan segala konsekuensinya merupakan lembaga sosial yang berdampak pada tidak adanya profit atau keuntungan duniawi atau material di dalamnya, sedangkan Baitul Tamwil merupakan lembaga bisnis yang karenanya harus dapat berjalan sesuai dengan prinsip bisnis yakni efektif dan efisien.⁴

Banyaknya lembaga keuangan syariah yang didirikan pada akhirnya menyebabkan nasabah memiliki banyak pilihan produk yang ditawarkan. Dalam kondisi seperti itu, lembaga keuangan syariah dituntut untuk dapat memberikan yang terbaik kepada nasabah baik dari produk yang ditawarkan maupun dari pelayanan yang diberikan.

¹Subagio, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Yogyakarta: Bagian Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPM, 1997), hlm. 4

²Hertanto Widodo Dkk, *Panduan Praktis Operasional Baitul Mal Wat Tamwil (BMT)*, (Bandung: Mizan Anggota IKAPI, 1999), hlm.81

³Muhammad Ridwan, *Sistem dan Prosedur Pendirian Baitul Mal Wat Tamwil (BMT)*, (Yogyakarta: Citra Media, 2006), hlm.1

⁴Muhammad Ridwan, *Sistem dan Prosedur Pendirian Baitul Mal Wat Tamwil (BMT)*.....hlm.82

Salah satu yang menjadi pemuas nasabah adalah sistem pemasaran dari suatu lembaga keuangan. Suatu lembaga keuangan syariah harus memiliki sistem pemasaran yang baik untuk diterapkan di dalam lembaga.

Pemasaran yang kokoh menjadi penting bagi kesuksesan dalam semua organisasi.⁵ Dari pengertian tersebut dapat diuraikan bahwa pemasaran merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para nasabahnya terhadap produk dan jasa. Dalam hal ini, sistem pemasaran yang diberikan untuk memberikan kepuasan nasabah adalah melalui sistem jemput bola. Kebanyakan lembaga keuangan mikro terutama BMT (*Baitul Mal wat-Tamwil*) menggunakan sistem jemput bola (*personal selling*).

Dalam sebuah artikel menjelaskan bahwa strategi jemput bola merupakan strategi di mana kita sebagai penjual/penyedia jasa melakukan secara aktif kegiatan pemasaran dengan cara menghubungi pelanggan maupun calon pelanggan kita satu persatu.

Hampir disemua lembaga keuangan syariah mikro memakai sistem jemput bola. Sebagai salah satu fasilitas untuk memberikan kemudahan kepada nasabah untuk menyimpan dana yang mereka miliki setiap harinya sebagai investasi di masa depan secara rutin.

Di dalam rekrutmen calon nasabah dan mempertahankan nasabah membutuhkan usaha yang keras pada situasi persaingan perbankan saat ini. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh sistem pemasaran yang

⁵Philip Kotler, Gary Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, terj. Bob Sabran, M.M, (Jakarta: Erlangga, 2008), hal. 291

bagus, berusaha untuk mempertahankan nasabah yang lama dan tetap mencari nasabah baru baik segi jumlah maupun kualitas nasabah.⁶

Sistem jemput bola juga merupakan salah satu pelayanan langsung yang diberikan oleh BMT UGT Sidogiri baik untuk nasabah pendanaan, pembiayaan, maupun menjadi *customer service* kepada nasabah.

Tidak hanya memberikan pelayanan yang baik, pihak BMT UGT Sidogiri juga ingin membantu dan meringankan permasalahan keuangan nasabahnya. Menurutnya tidak semua orang mampu menyongsong masa depan yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhan demi kesejahteraan hidup, karena dalam hidup manusia ada beragam bahaya, musibah, dan bencana yang datang secara tiba-tiba sehingga sulit untuk diantisipasi dan diatasi.

Musibah yang menimpa atas diri manusia biasanya berupa kematian, kecelakaan, sakit, dan lain sebagainya. Kejadian-kejadian tersebut dapat menyebabkan kesulitan bagi mereka yang ditimpanya. Dengan adanya kemungkinan terjadinya hal tersebut maka ada upaya dari pihak BMT untuk meringankan musibah yang menimpa nasabahnya tersebut, yaitu dengan jalan memberikan dana santunan.

Dalam masalah dana santunan juga tidak lepas dari kemajuan abad ini, dana santunan yang awalnya dilakukan langsung antara manusia dengan

⁶Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : PT. Raja Grafinda Persada, 2000), hal. 165

manusia, tetapi sekarang berubah menjadi antara manusia atau organisasi dengan melalui lembaga.⁷

Santunan-santunan yang biasa diberikan oleh BMT UGT Sidogiri diantaranya santunan biaya rumah sakit untuk nasabah yang memiliki deposito lebih dari 25 juta, dan santunan muawanah yang diberikan oleh pihak BMT UGT Sidogiri kepada nasabah penabung yang meninggal dunia dengan ketentuan memiliki rekening tabungan umum dan saldo nasabah tersebut sudah mencapai 500 ribu rupiah. Santunan ini diberikan sebagai salah satu bentuk CSR dari BMT UGT Sidogiri yang di berikan kepada nasabah BMT UGT Sidogiri.⁸ Hal ini ditujukan agar nasabah penabung merasa nyaman menabung di BMT UGT Sidogiri dan mereka merasa diperhatikan oleh pihak BMT.

Tidak hanya santunan yang diberikan kepada nasabah penabung, BMT UGT Sidogiri juga bekerja sama dengan lembaga Asuransi Syariah Keluarga Indonesia (ASYKI) yang berpusat di Bogor. ASYKI ini didirikan oleh Syafi'i Antonio yang bekerja sama dengan BMT UGT Sidogiri dengan jumlah saham 51% milik BMT UGT Sidogiri.⁹

Hal ini untuk motif berjaga-jaga jika suatu hari nanti terjadi suatu hal yang tidak terduga seperti halnya nasabah pembiayaan meninggal dunia sehingga tidak dapat melunasi pinjamannya. Dengan demikian pihak

⁷Andri, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Dana Santunan Kematian Bagi Warga Nahdhatul Ulama (NU) Melalui Asuransi*, (Malang: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2007) hlm. 16

⁸Wawancara dengan Bapak Amir Burhan Kepala Cabang BMT UGT Sidogiri Blitar. (20-10-2015)

⁹Amir Burhan, *Wawancara*, (Blitar, 16-02-2016)

ASYKI yang akan melunasi sisa pinjaman nasabah tersebut kepada pihak BMT UGT Sidogiri. Ini dilakukan semata-mata agar tidak membebani keluarga nasabah yang berduka.

Asuransi syariah merupakan sekumpulan orang yang saling membantu, saling menjamin, dan bekerja sama dengan cara sama-sama mengeluarkan dana *tabarru* sebagai dana kebajikan yang dipergunakan untuk membantu jika salah seorang terkena musibah¹⁰.

Dalam konteks akad dalam asuransi syariah, *tabarru'* bermaksud memberikan dana kebajikan dengan niat ikhlas untuk tujuan saling membantu di antara sesama peserta *takaful* (asuransi syariah) apabila ada diantaranya yang mendapat musibah. Dana klaim yang diberikaan diambil dari rekening dana *tabarru'* yang sudah diniatkan oleh semua peserta ketika akan menjadi peserta asuransi syariah, untuk kepentingan dana kebajikan atau dana tolong menolong. Karena itu, dalam akad *tabarru'*, pihak yang member dengan ikhlas memberikan sesuatu tanpa ada keinginan untuk menerima apa pun dari orang yang menerima, kecuali kebaikan dari Allah swt.¹¹

Akad *tabarru'* adalah semua bentuk akad yang dilakukan dengan tujuan kebaikan dan tolong-menolong, bukan semata-mata untuk tujuan komersil. Dalam akad ini peserta memberikan hibah yang akan digunakan untuk menolong peserta lain yang terkena musibah.¹²

¹⁰Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah*, (Jakarta:PT Elex Media Komputindo, 2006), hlm 11

¹¹Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah*, (Jakarta:Gema Insani, 2004), hlm. 36

¹²Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah*, hlm.37

Asuransi pembiayaan ini berlaku sejak ada pencairan pembiayaan dengan batasan klaim asuransi maksimal 150 juta rupiah. Dan asuransi ini dikeluarkan ketika ada nasabah pembiayaan yang meninggal dunia yang mana angsuran dari nasabah tersebut belum lunas. Maka pihak asuransi tersebut yang akan mencover pembiayaan di BMT UGT Sidogiri.¹³

Berangkat dari latar belakang masalah diatas, maka penulis dalam hal ini tertarik untuk mengambil topik permasalahan dalam penulisan skripsi ini dengan judul “**Analisis Penerapan Sistem Jemput Bola, Pemberian Santunan Muawanah dan Asuransi Pembiayaan pada BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Cabang Blitar**”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian diatas, maka fokus penelitian ini adalah bagaimana penerapan sistem jemput bola, pemberian santunan muawanah dan asuransi pembiayaan pada BMT usaha gabungan terpadu Sidogiri Cabang Pembantu Lodoyo dengan sub-sub fokus sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan sistem jemput bola, santunan muawanah dan asuransi pembiayaan pada BMT usaha gabungan terpadu Sidogiri Cabang Blitar?
2. Apa kelebihan dan kekurangan penerapan sistem jemput bola, pemberian santunan muawanah dan asuransi pembiayaan pada BMT usaha gabungan terpadu Sidogiri Cabang Blitar?

¹³Sholikin(*teller*), *Wawancara*, (Blitar, 16-02-2016, 11.10)

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah, untuk mengetahui penerapan sistem jemput bola, pemberian santunan muawanah dan asuransi pembiayaan pada BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Lodoyo Blitar.

D. Batasan Penelitian

Tujuan dari batasan penelitian ini untuk membahas masalah yang ada di dalam focus penelitian supaya tidak keluar dari jalur pembahasan dan untuk memperjelas ruang lingkup permasalahan serta untuk menghindari pembicaraan yang simpang siur dan untuk menghasilkan pembahasan yang terarah, maka dalam penulisan ini perlu adanya pembatasan masalah yang diteliti agar dapat diketahui hasil yang diteliti. Adapun pembatasannya adalah sebagai berikut :

a) Pembatasan Daerah Penelitian

Agar penelitian terhadap masalah yang sudah ditetapkan terarah dan jelas maka daerah penelitian perlu dibatasi. Adapun daerah yang akan menjadi tempat penelitian penulis adalah BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Lodoyo, JL. Mastrip no. 11 Kel. Kalipang Kec. Sutojayan Kab. Blitar.

b) Pembatasan Masalah Penelitian

Dengan berbagai keterbatasan maka dalam penelitian ini penulis membatasi ruang lingkup dan pembahasan agar tidak menyimpang dari pokok pembahasan.

Adapun masalah pokok yang diteliti adalah masalah penerapan sistem jemput bola, pemberian santunan muawanah dan asuransi pembiayaan pada BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Lodoyo.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan.

Adapun manfaat atau kegunaan penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Dapat menambah ilmu pengetahuan di bidang keilmuan maupun pengembangan ilmiah dari penulis maupun pembaca tentang sistem jemput bola, santunan muawanah dan asuransi pembiayaan.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan atau sumbangan pemikiran bagi lembaga keuangan syariah untuk menentukan pelayanan nasabah dengan menggunakan pemasaran dengan sistem jemput bola dan membantu pengambilan keputusan dalam hal pemberian santunan muawanah dan asuransi pembiayaan kepada nasabah.

b. Bagi Akademik

Secara akademik, penulis mengharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terkait sistem jemput

bola, pemberian santunan muawanah dan asuransi pembiayaan pada BMT UGT Sidogiri.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian sejenis dan sebagai bahan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini juga merupakan bahan informasi tentang sistem jemput bola, pemberian santunan muawanah dan asuransi pembiayaan.

F. Penegasaan Istilah

Untuk menghindari penafsiran yang berbeda dan mewujudkan kesatuan pandangan dan kesamaan pemikiran, perlu kiranya ditegaskan istilah-istilah yang berhubungan dengan penelitian ini sebagai berikut:

- a) Sistem Jemput Bola (*Personal Selling*) adalah presentasi atau penyajian lisan dalam suatu percakapan dengan satu atau lebih calon pembeli dengan tujuan agar melakukan suatu pembelian.¹⁴
- b) Pemberian adalah mengalihkan hak atas sesuatu kepada orang lain.¹⁵
- c) Santunan Muawanah ialah bentuk santunan kepedulian yang diberikan oleh baitul mal wat tamwil kepada keluarga anggota (nasabah tabungan umum) BMT UGT Sidogiri yang meninggal dunia baik karena sakit atau kecelakaan.¹⁶

¹⁴Henry Simamora, *Manajemen Pemasaran Internasional Jilid II*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), hal. 758

¹⁵[www://kbbi.web.id/hibah](http://kbbi.web.id/hibah) (diakses: 28-04-2016)

¹⁶Satria Effendi, *Ushul Fiqh*, (Jakarta: Kencana, 2009) hal. 46

- d) Asuransi adalah suatu perjanjian dimana penanggung dengan menikmati suatu premi mengikat dirinya terhadap tertanggung untuk membebaskannya dari kerugian karena kehilangan kerugian yang diharapkan disini karena suatu kejadian yang tidak pasti.¹⁷
- e) Pembiayaan 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.¹⁸
- f) Asuransi pembiayaan merupakan asuransi jiwa syariah bagi nasabah/anggota pembiayaan berupa pembayaran pelunasan hutang.¹⁹
- g) BMT UGT Sidogiri merupakan kepanjangan dari Baitul Mal wat-Tamwil Usaha Gabungan Terpadu Yang pusatnya ada di jalan Sidogiri, Kecamatan Kraton, Kabupaten Pasuruan.²⁰

G. Sistematika Pembahasan

Penyusunan sistematika pembahasan menggambarkan alur pemikiran dalam penelitian ini. Penelitian ini terdiri dari enam bab, dimana pembahasannya berurutan dan berhubungan dari bab pertama sampai bab ke enam. Berikut akan dijabarkan pembahasan sistematika per bab, yaitu:

¹⁷Djoko Prakoso, *Hukum Asuransi Indonesia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002) hlm.24

¹⁸Muhammad, *Manajemen Pembiayaan* (Yogyakarta: Akademi percetakan perusahaan YKPN, 2005) hal.17

¹⁹www.asyki.com (diakses: 28-04-2016)

²⁰www.bmtugtsidogiri.co.id (diakses: 28-04-2016)

Bab I Pendahuluan, bab ini meliputi latar belakang masalah yang mengurai alasan dan motivasi penelitian, pengembangan hipotesis, pokok masalah sebagai inti penelitian, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan untuk mengetahui arah penulisan dalam penelitian.

Bab II Landasan Teori, berisi tentang telaah pustaka yang dijadikan referensi penelitian, mengenai hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dan memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, ditinjau dari teoritis mengenai variabel-variabel yang diteliti.

Bab III Metode Penelitian, pada bab ini berisi tentang pendekatan dan rancangan penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data, dan tahapan-tahapan penelitian..

Bab IV Hasil Penelitian, Pada bab ini berisi tentang paparan data/temuan penelitian yang disajikan dalam sebuah pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan penelitian dan hasil analisis data. Paparan tersebut diperoleh dari pengamatan, wawancara, dan deskripsi informasi lainnya.

Bab V Pembahasan, Pada bab ini berisi tentang pembahasan terkait dengan sistem jemput bola, pemberian santunan muawanah dan asuransi pembiayaan yang telah di lakukan penelitian dengan mencocokkan dengan teori-teori dengan hasil temuan, serta menjelaskan isi dari temuan teori yang diungkap dari lapangan mengenai sistem jemput bola, pemberian santunan muawanah dan asuransi pembiayaan.

Bab VI Penutup, Dalam bab penutup adalah hasil akhir dalam penelitian dan memberikan kesimpulan serta saran dalam skripsi.