

# BAB I

## PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Sektor lembaga keuangan mikro berbasis Islam seperti koperasi atau BMT menjadi dasar pertimbangan rasional dan moral masyarakat kelas menengah khususnya, untuk memenuhi tuntutan kebutuhan hidup, baik dari ukuran materi maupun *ukhrawy*. Dengan mengusung keanekaragaman produk dan skema keuangan yang lebih variatif, menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi, serta menghindari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan, menjadikan koperasi syariah sebagai salah satu alternatif pilihan masyarakat dalam hal manajemen jasa keuangan.

Berdasarkan laporan tahunan Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) tahun 2013, total aset yang dimiliki oleh Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) dan Unit Jasa Keuangan Syariah (UJKS) telah mencapai Rp. 4,02 triliun atau sekitar 5,04% dari total aset koperasi jasa keuangan di Indonesia pada tahun yang sama. Total aset KJKS tercatat sebesar Rp. 4,01 triliun, sedangkan UJKS sebesar Rp. 10 miliar. Dari sisi perkembangan kelembagaan, jumlah KJKS tercatat sebanyak 1.032 unit dengan total anggota

sebanyak 111.978 orang, sedangkan UJKS 2.104 unit dengan anggotanya 272.234 orang.<sup>1</sup>

Tantangan koperasi syariah yang lain juga muncul dari kapasitas dan kualitas sumberdaya manusia yang belum memadai. Oleh karena itu, Kementerian Koperasi dan UKM telah merumuskan rencana strategis tahun 2010-2014. Beberapa poin penting yang menjadi perhatian adalah: (1) Pemahaman tentang perkoperasian oleh para pengelola, pengurus, dan karyawan koperasi yang masih rendah; (2) Legalitas yang kurang memadai; (3) Terbatasnya akses koperasi terhadap sumberdaya yang produktif; (4) Rendahnya produktifitas dan daya saing; (5) Dukungan sarana dan prasarana yang belum tercukupi; dan (6) Perangkat aparatur yang tidak sebanding dengan jumlah koperasi.<sup>2</sup>

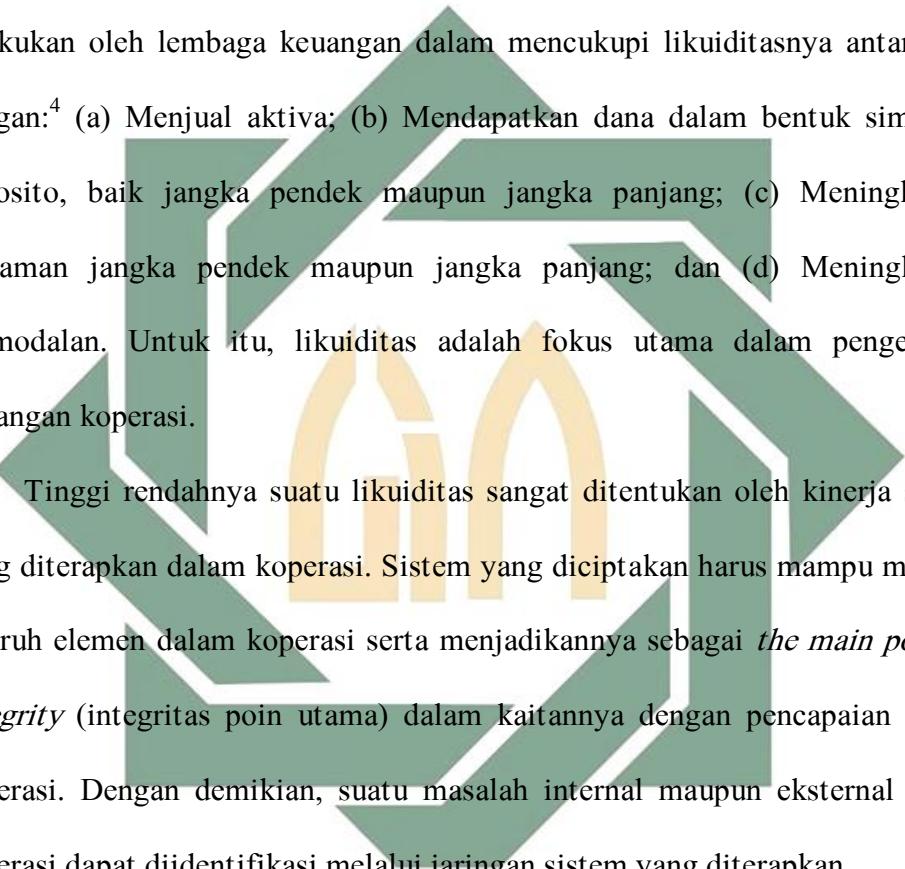
Di tengah menghadapi tantangan-tantangan di atas, koperasi syariah juga dituntut untuk senantiasa mencukupi kebutuhan likuiditasnya guna menjaga eksistensinya di tengah intensitas persaingan yang semakin ketat. Menurut Oliver G. Wood Jr. dalam buku Boy Leon dan Sony Ericson<sup>3</sup>, pengertian likuiditas dalam konteks lembaga keuangan adalah kemampuan untuk memenuhi semua penarikan dana oleh nasabah deposan, kewajiban yang telah jatuh tempo, dan memenuhi permintaan kredit tanpa ada penundaan.

<sup>1</sup> Fatkhur Maskur, "Aset Koperasi Jasa Keuangan Syariah Rp. 4,02 triliun", <http://m.bisnis.com/bisnis-syariah/read/20140313/232/210637/aset-koperasi-jasa-keuangan-syariah-rp402-triliun>, diakses pada 29 November 2014.

<sup>2</sup> Rencana Strategis Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Indonesia tahun 2010-2014, diakses dari <http://www.depkop.go.id> pada 29 November 2014.

<sup>3</sup> Boy Leon dan Sony Ericson, *Manajemen Aktiva dan Pasiva Bank Nondedvisa* (Jakarta: Grasindo, 2007), 70.

Tendensi suatu lembaga keuangan mengalami likuiditas yang rendah sangat dipengaruhi oleh keterbatasan akses sumber dana yang dimiliki lembaga keuangan tersebut. Bagaimanapun, lembaga keuangan dituntut untuk memenuhi permintaan nasabah. Untuk itu, beberapa langkah yang dapat dilakukan oleh lembaga keuangan dalam mencukupi likuiditasnya antara lain dengan:<sup>4</sup> (a) Menjual aktiva; (b) Mendapatkan dana dalam bentuk simpanan deposito, baik jangka pendek maupun jangka panjang; (c) Meningkatkan pinjaman jangka pendek maupun jangka panjang; dan (d) Meningkatkan permodalan. Untuk itu, likuiditas adalah fokus utama dalam pengelolaan keuangan koperasi.



Tinggi rendahnya suatu likuiditas sangat ditentukan oleh kinerja sistem yang diterapkan dalam koperasi. Sistem yang diciptakan harus mampu memuat seluruh elemen dalam koperasi serta menjadikannya sebagai *the main point of integrity* (integritas poin utama) dalam kaitannya dengan pencapaian tujuan koperasi. Dengan demikian, suatu masalah internal maupun eksternal dalam koperasi dapat diidentifikasi melalui jaringan sistem yang diterapkan.

Di antara sistem yang fundamental dalam jasa keuangan adalah sistem pengoperasian jasa dan sistem penyampaian jasa. Menurut Lovelock dan Wright<sup>5</sup>, sistem pengoperasian jasa (*service operational system*) merupakan bagian dari sistem jasa keseluruhan di mana input diolah dan elemen-elemen produk jasa diciptakan. Sedangkan sistem penyampaian jasa (*service delivery*

<sup>4</sup> Robert Tampubolon, *Risk Management (Manajemen Risiko): Pendekatan Kualitatif untuk Bank Komersial* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2005), 166.

<sup>5</sup> Christopher H. Lovelock dan Lauren K. Wright, *Principles of Service Marketing and Management* (New Jersey: Prentice Hall Inc., 2002), 60.

*system) berkaitan dengan di mana, kapan, dan bagaimana produk jasa tersebut diserahkan kepada pelanggan. Sebagai suatu subsistem jasa secara keseluruhan, keduanya saling tumpang-tindih dan tidak dapat dipisahkan.*

Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) dengan pencapaian tingkat efisiensi yang optimal pada umumnya akan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya melalui keunggulan-keunggulan kompetitif yang ditawarkan. Sejauh ini, faktor *profit oriented*<sup>6</sup> dan *hereafter oriented*<sup>7</sup> menjadi pertimbangan bagi nasabah yang notabene muslim dalam mengambil keputusan sebagai pengguna produk koperasi syariah. Di sisi lain, faktor harga (*pricing*) juga berpengaruh pada keputusan nasabah. Koperasi yang menetapkan *pricing* dalam bentuk *profit sharing* (bagi hasil) dan biaya transaksi yang rendah cenderung lebih efektif dalam menggaet anggota. Sebaliknya, penetapan *pricing* dengan biaya transaksi yang lebih tinggi akan mengalami kesulitan karena anggota seolah akan terikat dengan risiko dan besaran tanggungan biaya yang akan diterimanya.

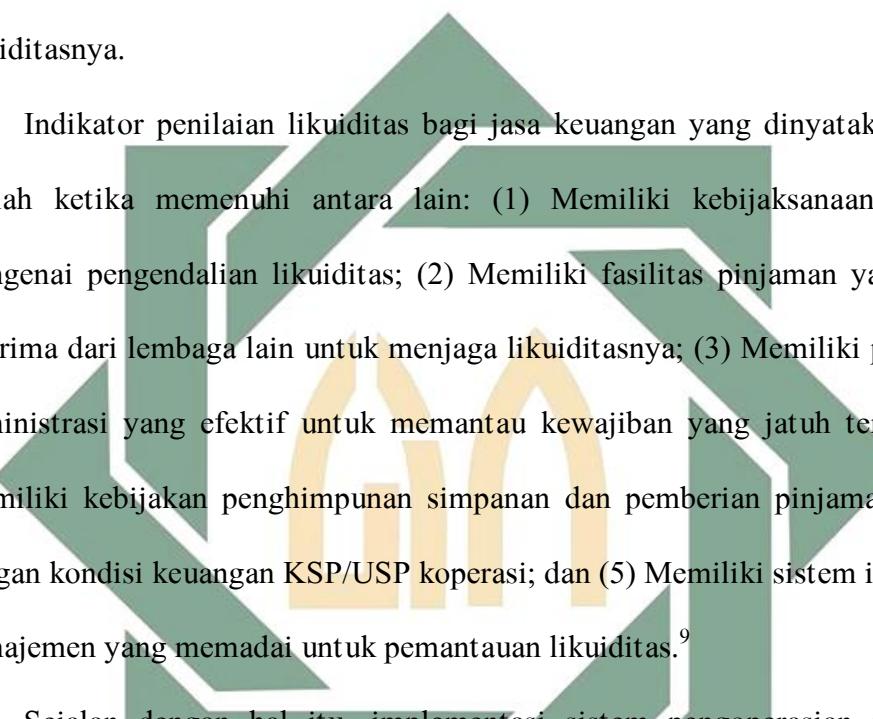
Dalam kaitannya dengan likuiditas, dibutuhkan adanya keputusan yang akurat dan cepat dari manajer koperasi ketika menghadapi masalah kekurangan dan kelebihan likuiditas. Dalam kondisi kekurangan likuiditas, menandakan bahwa lembaga keuangan syariah banyak melakukan pengeluaran seperti *debt funding*<sup>8</sup> dan sedikit menghimpun Dana Pihak Ketiga (DPK) dari anggota, baik melalui bentuk simpanan maupun deposito. Sebaliknya, kelebihan likuiditas

<sup>6</sup> Tujuan bertransaksi untuk mendapatkan keuntungan duniawi berupa profit (materi)

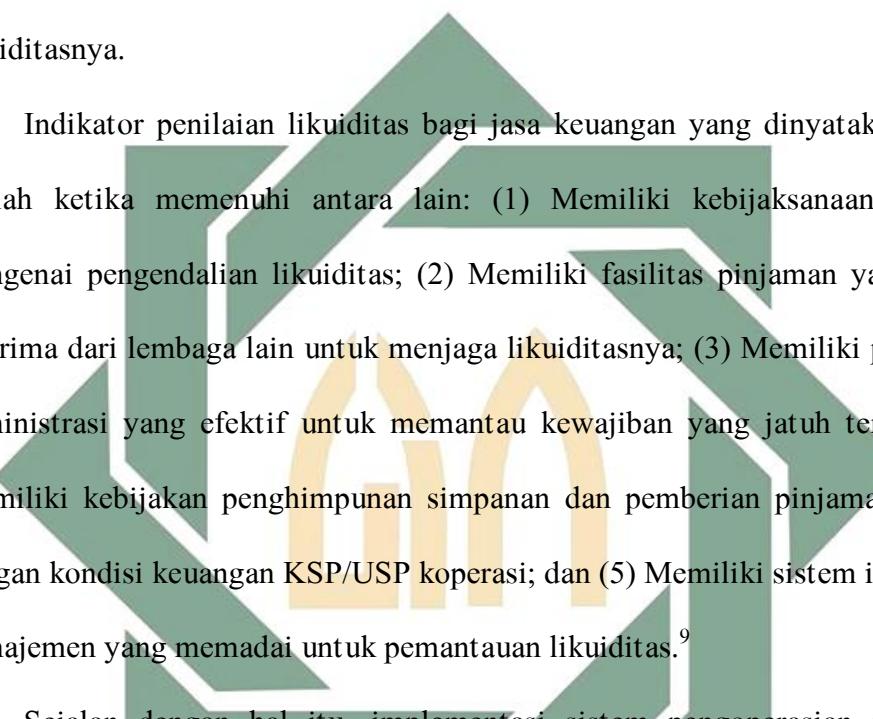
<sup>7</sup> Tujuan bertransaksi untuk mendapatkan keuntungan *ukhrawy*

<sup>8</sup> Alokasi dana untuk pinjaman dan penyertaan seperti akad *murabahah*, *mudarabah*, dan syirkah

menunjukkan derasnya pemasukan yang diterima dibandingkan penyaluran dana yang dilakukan lembaga keuangan tersebut sehingga berpeluang terjadinya *idle funding* (dana yang menganggur). Akibatnya, manajer koperasi harus dihadapkan pada keputusan yang konservatif atau agresif terhadap likuiditasnya.



Indikator penilaian likuiditas bagi jasa keuangan yang dinyatakan sehat adalah ketika memenuhi antara lain: (1) Memiliki kebijaksanaan tertulis mengenai pengendalian likuiditas; (2) Memiliki fasilitas pinjaman yang akan diterima dari lembaga lain untuk menjaga likuiditasnya; (3) Memiliki pedoman administrasi yang efektif untuk memantau kewajiban yang jatuh tempo; (4) Memiliki kebijakan penghimpunan simpanan dan pemberian pinjaman sesuai dengan kondisi keuangan KSP/USP koperasi; dan (5) Memiliki sistem informasi manajemen yang memadai untuk pemantauan likuiditas.<sup>9</sup>



Sejalan dengan hal itu, implementasi sistem pengoperasian jasa dan sistem penyampaian jasa merupakan bentuk turunan dari fungsi *monitoring* pada pengelolaan likuiditas koperasi pada poin kelima di atas. Melalui sistem pengoperasian jasa, sejauh mana korelasi penciptaan suatu produk jasa koperasi dapat mendorong tingkat pengoptimalan likuiditas mampu diidentifikasi oleh manajer koperasi. Keputusan untuk memprioritaskan peningkatan produk simpanan atau deposito manakala terjadi penurunan likuiditas, serta fokus pada peningkatan produk pembiayaan dan penyertaan saat kelebihan likuiditas

---

<sup>9</sup> Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia No. 20/Per/M.KUKM/XI/2008 tentang Pedoman Penilaian Kesehatan Koperasi Simpan Pinjam dan Unit Simpan Pinjam Koperasi, diakses dari <http://www.depkop.go.id> pada 30 November 2014.

adalah bagian dari sistem pengoperasian jasa ini. Sementara melalui sistem penyampaian jasa, manajer dapat menetapkan strategi untuk menyampaikan keunggulan produk kepada para anggota, meningkatkan jumlah anggota, dan mengoptimalkan kualitas pelayanan, yang dikemas dalam pemasaran produk jasa koperasi yang efektif.

Oleh karena itu, rangkaian sistem yang diterapkan melalui fungsi manajemen koperasi perlu melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja koperasi secara komprehensif. Dengan diberlakukannya sistem pengoperasian jasa dan sistem penyampaian jasa yang optimal, diharapkan koperasi mengalami tren pertumbuhan likuiditas yang positif agar sejalan dengan tujuan dibentuknya koperasi.

Berdasarkan Laporan Keuangan Per 31 Juli 2014, Koperasi *Bayt al-Māl wa at-Tamwīl* Unit Gabungan Terpadu Sidogiri (selanjutnya disebut BMT UGT Sidogiri) memiliki total aset sebesar Rp. 1.171.242.754.452,00 (*satu triliun seratus tujuh puluh satu miliar dua ratus empat puluh dua juta tujuh ratus lima puluh empat ribu empat ratus lima puluh dua rupiah*). Pertumbuhan total aset tersebut cukup besar mengingat pada periode per 31 Juli 2013 aset yang dimiliki hanya sebesar Rp. 827.701.275.112,00 (*delapan ratus dua puluh tujuh miliar tujuh ratus satu juta dua ratus tujuh puluh lima ribu seratus dua belas rupiah*). Dengan demikian, dalam kurun waktu empat tahun, aset yang dimiliki berkembang sebesar 41,51%, yaitu dari Juli 2013 sampai dengan Juli 2014. Kemudian, pada laporan keuangan periode yang sama (Juli 2014), omzet

usaha Koperasi BMT UGT Sidogiri tercatat telah mencapai Rp. 113.016.571.931,00.<sup>10</sup>

Jika dibandingkan dengan BMT UGT Sidogiri Pusat, aset BMT UGT Sidogiri pada tingkat cabang pembantu dalam skala bulanan cenderung fluktuatif. Berdasarkan laporan keuangan per Juni 2014 sampai dengan November 2014, Cabang Pembantu BMT Sidogiri Bulak Rukem Surabaya mengalami penurunan jumlah aset sebesar 1,9% dari Rp. 1.555.552,00 pada Juni 2014 menjadi Rp. 1.526.413,00 pada Juli 2014.<sup>11</sup> Sementara itu, pada bulan Agustus 2014 sampai dengan November 2014 mulailah terjadi kenaikan aset berturut-turut. Dimulai pada bulan Agustus 2014, aset BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Bulak memiliki aset sebesar Rp. 1.653.005.703,61, naik menjadi Rp. 1.788.483.871,53 pada September 2014, Rp. 1.882.107.457,53 pada Oktober 2014, dan Rp. 2.100.940.631,53 pada November 2014.<sup>12</sup> Posisi ini menandakan bahwa likuiditas BMT berada pada kondisi yang lebih baik. Sangat wajar dan bahkan terlalu dini jika mengambil kesimpulan bahwa itu dijadikan sebagai penanda kemajuan manajemen keuangan BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Bulak Surabaya. Akan tetapi, untuk mempertahankannya dibutuhkan dukungan dari fungsi manajemen lainnya, di antaranya manajemen operasional dan pemasaran.

<sup>10</sup> Laporan Arus Kas dalam Laporan Keuangan Konsolidasi BMT UGT Sidogiri Cabang dan Pusat Periode 31 Juli 2014.

<sup>11</sup> Analisis Rasio Keuangan dalam Laporan Keuangan Konsolidasi BMT UGT Sidogiri Cabang dan Pusat Periode 31 Juli 2014.

<sup>12</sup> Laporan Neraca Bulanan BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Bulak Surabaya Periode Agustus 2014-November 2014.

Menurut Hasanudin, *Teller* BMT UGT Sidogiri Capem Bulak, terdapat beberapa kendala manajemen operasional dan pemasaran dalam periode ketika terjadi penurunan aset bulanan sebelum terjadi tren kenaikan pada Agustus 2014-November 2014. Kendala tersebut berasal dari pelaksanaan sistem pengoperasian jasa dan sistem penyampaian jasa di BMT UGT Sidogiri Capem Bulak.<sup>13</sup> *Pertama*, dari sudut pandang manajemen operasional pada pemberlakuan sistem pengoperasian jasa, di mana pada produk pembiayaan, salah satunya, pihak BMT mudah mencairkan pembiayaan berdasarkan penilaian hasil survei terhadap anggota yang mana kualitas standardisasi yang diterapkan BMT masih terbilang lemah. Selain itu, cerminan lemahnya sistem pengoperasian jasa juga ditunjukkan oleh penilaian subjektif karyawan kepada anggota pembiayaan atas dasar hubungan kekerabatan, nominal pembiayaan yang tidak sesuai dengan agunan, dan melakukan pembiayaan lebih dari satu sedangkan pembiayaan pertama belum lunas. Sejauh ini, upaya yang dilakukan BMT UGT Sidogiri Capem Bulak adalah dengan membangun koordinasi antar jabatan organisasional. Karena sejatinya, masalah ini disebabkan oleh interaksi organisasi antar lini kurang terjalin dengan baik.

*Kedua*, dari sisi manajemen pemasaran di mana difungsikannya sistem penyampaian jasa. Letak BMT yang sangat strategis di pemukiman padat penduduk dan berada persis di depan pasar terbesar di kelurahan Bulak Rukem, serta di depannya terdapat lalu lalang kendaraan, rupanya kurang mampu dimaksimalkan BMT. Hal ini tampak pada intensitas kunjungan anggota ke

---

<sup>13</sup> Hasanudin (Teller), *Wawancara*, Kantor Cabang Pembantu BMT UGT Sidogiri Bulak Surabaya, 3 September 2014.

BMT yang masih sedikit. Dalam sehari, tidak lebih dari 10 anggota yang datang ke BMT. Memang, BMT telah menerapkan sistem penyampaian jasa melalui strategi pemasaran *pick up service*<sup>14</sup>. Tapi, jika penempatan kantor BMT yang strategis ini tidak dimaksimalkan dengan baik, maka target untuk mendapatkan anggota yang lebih banyak akan kesulitan untuk dipenuhi. Akibatnya, secara internal, standar pelayanan akan “disederhanakan”, interaksi antara karyawan dan anggota berjalan lamban, dan kesempatan menyampaikan produk hanya terbatas pada lingkungan tertentu.

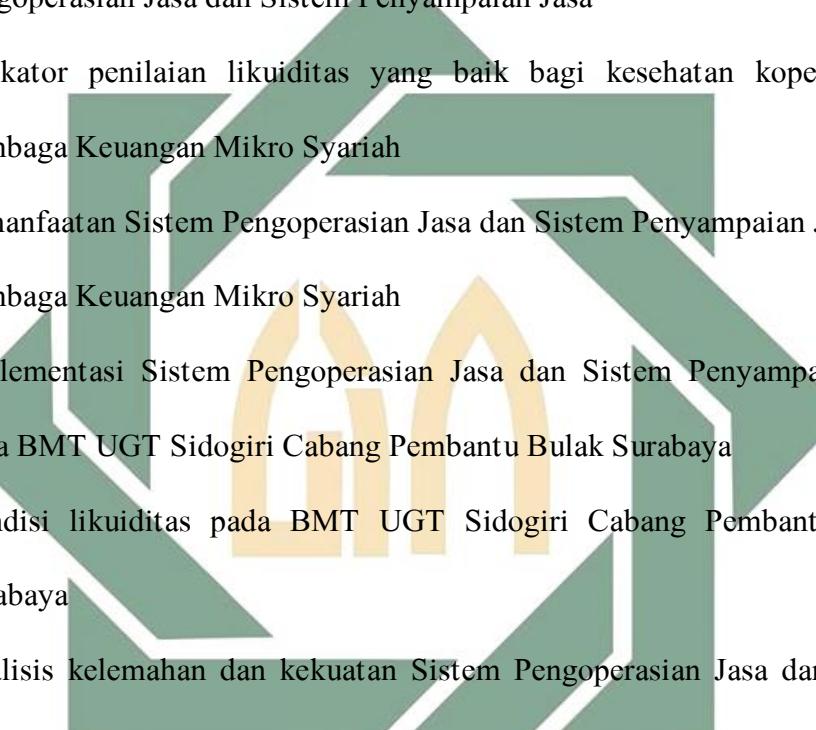
Oleh karena itu, dari pemaparan di atas, peneliti merasa perlu untuk mengangkat penelitian yang berkaitan dengan strategi operasional internal dan pemasaran jasa yang difokuskan pada penerapan sistem dan mekanismenya serta bagaimana sumbangsihnya dalam meningkatkan likuiditas keuangan BMT itu sendiri. Penulis mengangkat judul “Upaya Meningkatkan Likuiditas Lembaga Keuangan Mikro Syariah melalui Sistem Pengoperasian Jasa dan Sistem Penyampaian Jasa (Studi Kasus pada BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Bulak Surabaya)”. Diharapkan dengan penelitian ini, masyarakat secara umum dan mahasiswa pada khususnya memahami dan mampu menerapkan strategi operasional dan pemasaran jasa lembaga dengan baik dan amanah, dan bagaimana memecahkan masalah dalam mekanismenya yang ada pada saat ini.

---

<sup>14</sup> Strategi pemasaran jemput bola melalui *Account Officer* dengan cara mendatangi anggota satu per satu dan menyampaikan informasi pemasaran dari BMT. Strategi *pick up service* juga diartikan sebagai salah satu bentuk pelayanan BMT yang dilakukan dengan memungut baik setoran anggota (anggota tabungan) maupun cicilan (pinjaman)

## B. Identifikasi dan Batasan Masalah

Penulis menjabarkan beberapa garis besar permasalahan yang diambil berdasarkan uraian latar belakang di atas sebagai berikut:

- 
  1. Upaya meningkatkan likuiditas BMT UGT Sidogiri melalui Sistem Pengoperasian Jasa dan Sistem Penyampaian Jasa
  2. Indikator penilaian likuiditas yang baik bagi kesehatan koperasi dan Lembaga Keuangan Mikro Syariah
  3. Pemanfaatan Sistem Pengoperasian Jasa dan Sistem Penyampaian Jasa bagi Lembaga Keuangan Mikro Syariah
  4. Implementasi Sistem Pengoperasian Jasa dan Sistem Penyampaian Jasa pada BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Bulak Surabaya
  5. Kondisi likuiditas pada BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Bulak Surabaya
  6. Analisis kelemahan dan kekuatan Sistem Pengoperasian Jasa dan Sistem Penyampaian Jasa dalam rangka meningkatkan likuiditas pada BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Bulak Surabaya

Dari beberapa poin permasalahan tersebut di atas, peneliti memfokuskan pengkajian sebagai berikut:

1. Upaya meningkatkan likuiditas BMT UGT Sidogiri melalui Sistem Pengoperasian Jasa dan Sistem Penyampaian Jasa
  2. Analisis kelemahan dan kekuatan Sistem Pengoperasian Jasa dan Sistem Penyampaian Jasa dalam rangka meningkatkan likuiditas pada BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Bulak Surabaya

### C. Rumusan Masalah

Peneliti memaparkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Bulak Surabaya dalam meningkatkan likuiditasnya melalui Sistem Pengoperasian Jasa dan Sistem Penyampaian Jasa?
  2. Bagaimana kelemahan dan kekuatan Sistem Pengoperasian Jasa dan Sistem Penyampaian Jasa pada BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Bulak Surabaya?

#### D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka disusun guna menetapkan dasar pemikiran bagi riset peneliti, serta menunjukkan seberapa penting permasalahan riset. Hart menyatakan, kajian pustaka membedakan antara “apa yang telah dilakukan” dari “apa yang perlu dilakukan”.<sup>15</sup>

Berdasarkan penelusuran kepustakaan, penulis menemukan dan menelaah tinjauan pustaka terkait dengan rumusan masalah yang dikemukakan. Penulis kemudian akan mengembangkan argumen yang koheren untuk penelitian.

Berikut adalah daftar kajian pustaka:

1. Skripsi yang ditulis oleh Noviana Hudayatin dengan judul *“Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BMT UGT Sidogiri Capem Waru”* membahas tentang bagaimana manajemen pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan anggota di BMT UGT

<sup>15</sup> Christine Daymon dan Immy Holloway, *Metode-Metode Riset Kualitatif dalam Public Relations dan Marketing Communications*, Penerjemah: Cahya Wiratama (Yogyakarta: Bentang, 2008), 55.

Sidogiri Cabang Pembantu Waru, dan faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan BMT. Peneliti tersebut mengemukakan bahwa indikator tingkat kenaikan jumlah anggota menjadi faktor penentu keberhasilan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh pihak BMT UGT Sidogiri Capem Waru.<sup>16</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti tidak hanya menjabarkan faktor-faktor serta permasalahan pelaksanaan pelayanan yang terdapat pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah, akan tetapi juga memberikan langkah solutif yang dapat dilakukan BMT UGT Sidogiri Capem Bulak untuk mengantisipasi kesalahan dalam penerapan sistem pelayanan (penyampaian jasa). Berbeda dengan indikator yang digunakan oleh peneliti di atas yaitu tingkat kenaikan jumlah anggota, pada penelitian ini indikator yang akan saya gunakan adalah peningkatan likuiditas pada BMT, yaitu cara yang dilakukan BMT UGT Sidogiri memanfaatkan total anggota melalui pelaksanaan sistem penyampaian jasa yang efektif yang dapat menjangkau anggota dari berbagai kelas sosial. Jika cara tersebut efektif, dan likuiditas meningkat, maka dengan sendirinya sistem pemasaran dapat menentukan targetnya berdasarkan prinsip kepercayaan dari anggota dan calon anggota.

2. Skripsi yang ditulis oleh Nurhadi dengan judul *“Analisis Rasio Likuiditas dan Rasio Solvabilitas BMT Al-Ikhlas Yogyakarta dalam Tinjauan Manajemen Keuangan Syariah”* membahas tentang peran pengelolaan keuangan BMT Al-Ikhlas dalam upayanya untuk mencapai predikat BMT

<sup>16</sup> Noviana Hudayatin, "Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BMT UGT Sidogiti Capem Waru" (Skripsi--UIN Sunan Ampel Surabaya, 2013), 117.

yang sehat dari sisi finansial. Dalam penelitiannya, peneliti menyimpulkan bahwa berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, kondisi rasio likuiditas BMT Al-Ikhlas tahun 2007 dalam keadaan *over liquid* (kelebihan likuiditas). Sedangkan untuk rasio solvabilitas, BMT Al-Ikhlas telah memenuhi syarat yang ditetapkan PINBUK, yaitu bahwa BMT dinyatakan sehat jika modal yang harus dimiliki 25%.<sup>17</sup>

Garis besar yang ada dalam penelitian tersebut di atas adalah mengenai indikator kesehatan lembaga keuangan. Untuk membangun lembaga keuangan yang sehat, tidak hanya difokuskan pada pemberian sektor keuangan, akan tetapi juga pada sektor penting lain seperti pelayanan. Hal ini dapat diaplikasikan melalui: *Pertama*, suatu jasa yang disampaikan oleh pihak karyawan lembaga keuangan tidak sepenuhnya bertumpu pada kemampuan personal mereka, tetapi juga kebenaran manfaat yang secara langsung dapat diterima oleh anggota, bahkan sebelum jasa itu disampaikan. Oleh karenanya, poin vital yang harus diseleksi adalah manfaat jasa yang diciptakan baik secara langsung maupun tidak langsung yang dapat memberikan alternatif bagi konsumen dalam memutuskan penggunaan jasa.

*Kedua*, yaitu kemampuan multifungsi dari para karyawan. Tidak semua karyawan harus dibatasi dengan *job description* atau tupoksi yang diberikan oleh manajer lembaga keuangan. Di samping mereka bertugas untuk melayani pengguna jasa kredit dengan mendatangi anggota demi

---

<sup>17</sup> Nurhadi, "Analisis Rasio Likuiditas dan Rasio Solvabilitas BMT Al-Ikhlas Yogyakarta dalam Tinjauan Manajemen Keuangan Syariah" (Skripsi--UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2008), 85.

anggota, mereka juga dapat menyampaikan keunggulan-keunggulan produk lain yang telah dirilis lembaga keuangan kepada anggota. Cara pemasaran ini cenderung lebih hemat biaya dan mengandung unsur kepercayaan dari kedua belah pihak. Cara inilah yang digunakan oleh BMT UGT Sidogiri dalam menggaet anggota baru.

3. Tesis yang ditulis oleh Firstadi Setiawan dengan judul “*Analisis Faktor-Faktor Penentu Efisiensi Operasional Kantor Cabang Syariah (Studi Kasus di Unit Usaha Syariah Bank XYZ)*”. Penulis mengemukakan bahwa terdapat faktor yang sangat berpengaruh yang meliputi tingkat *non performing financing*, tingkat *financing to deposit ratio*, lokasi kantor cabang, *market power*, dan kepadatan penduduk. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa (a) Faktor *financing to deposit ratio* berpengaruh positif terhadap pencapaian efisiensi kantor cabang bank syariah; (b) Lokasi kantor cabang yang terletak di ibukota propinsi berpeluang besar untuk mencapai tingkat kinerja yang efisien dibanding di luar ibukota propinsi; dan (c) Kantor cabang yang beroperasional di wilayah dengan tingkat kepadatan tinggi berpeluang mencapai tingkat kinerja operasional yang efisien.<sup>18</sup>

Perbedaan dari penelitian Firstadi dengan penelitian ini adalah pada teknik analisis data yang digunakan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif analitis yang berusaha untuk memberikan

<sup>18</sup> Firstadi Setiawan, "Analisis Faktor-faktor Penentu Efisiensi Operasional Kantor Cabang Syariah: Studi Kasus di Unit Usaha Syariah Bank XYZ" (Tesis--Universitas Indonesia, 2009), 89.

penjelasan dan menentukan titik pemfokusan terhadap variabel-variabel dalam penelitian.

## E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis jabarkan, maka penelitian ini bertujuan untuk:

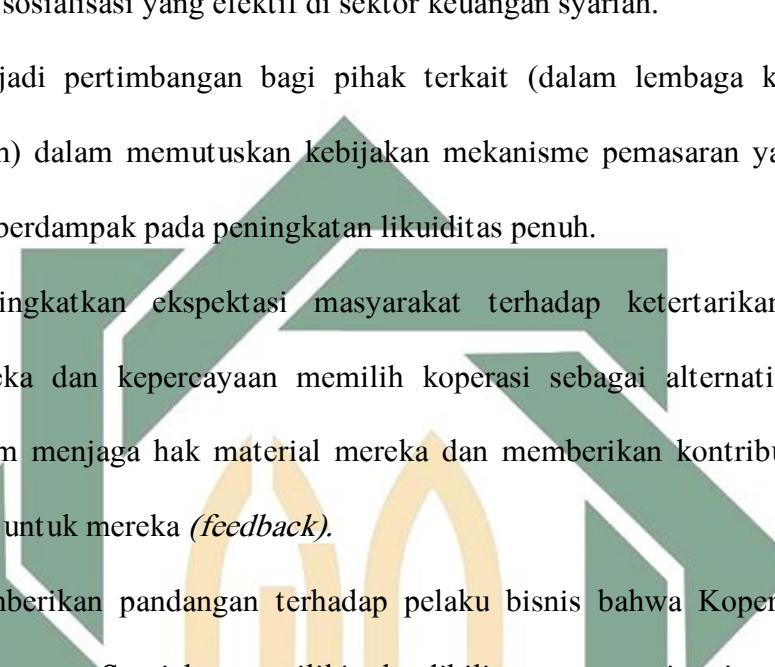
- 
  1. Mengetahui bagaimana upaya BMT UGT Sidgoiri Cabang Pembantu Bulak Surabaya dalam meningkatkan likuiditasnya melalui Sistem Pengoperasian Jasa dan Sistem Penyampaian Jasa
  2. Mengetahui bagaimana kelemahan dan kekuatan Sistem Pengoperasian Jasa dan Sistem Penyampaian Jasa pada BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Bulak Surabaya

## **F. Kegunaan Hasil Penelitian**

Adapun kegunaan hasil penelitian yang penulis paparkan terbagi menjadi dua, yaitu kegunaan dari segi teoritis dan kegunaan praktis. Secara rinci adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
    - a. Memberikan pemikiran yang lebih luas mengenai pengembangan ilmu ekonomi Islam berkaitan dengan masalah penentuan strategi pemasaran yang tepat dalam sekup mikro Koperasi Jasa Keuangan Syariah.
    - b. Memberikan sumbangsih terhadap kajian ilmu ekonomi Islam di sektor keuangan bukan bank.

## 2. Kegunaan Praktik

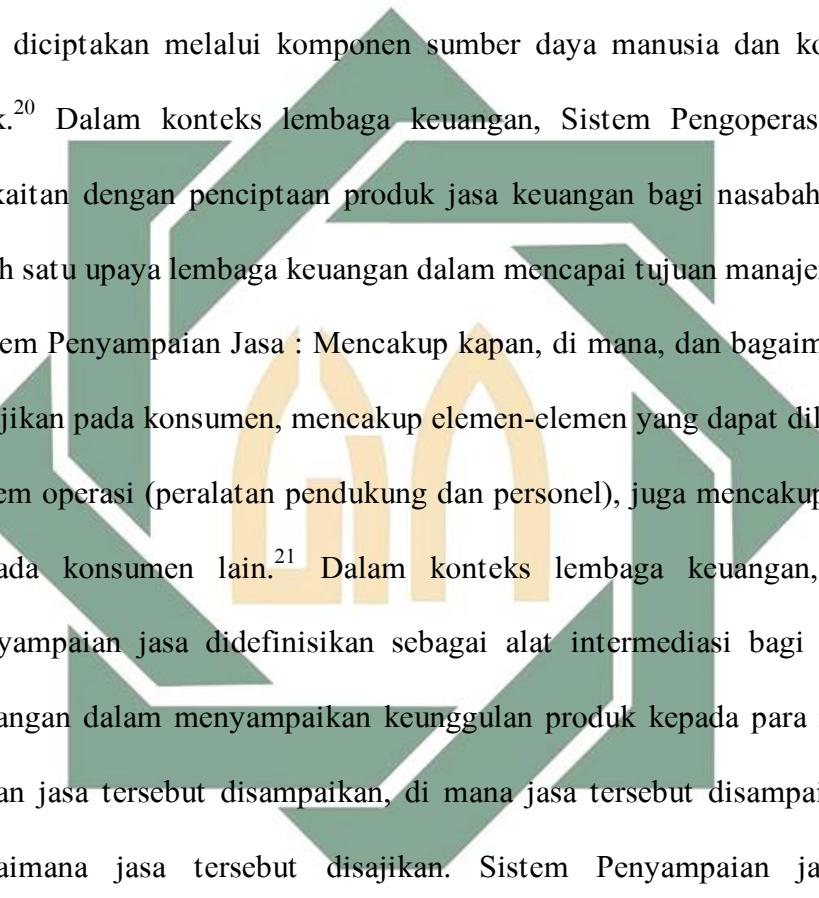
- 
  - a. Mampu menjadi salah satu informasi mengenai mekanisme penerapan pola sosialisasi yang efektif di sektor keuangan syariah.
  - b. Menjadi pertimbangan bagi pihak terkait (dalam lembaga keuangan Islam) dalam memutuskan kebijakan mekanisme pemasaran yang baik dan berdampak pada peningkatan likuiditas penuh.
  - c. Meningkatkan ekspektasi masyarakat terhadap ketertarikan minat mereka dan kepercayaan memilih koperasi sebagai alternatif utama dalam menjaga hak material mereka dan memberikan kontribusi yang baik untuk mereka (*feedback*).
  - d. Memberikan pandangan terhadap pelaku bisnis bahwa Koperasi Jasa Keuangan Syariah memiliki kredibilitas yang tinggi sekaligus memberikan kemudahan bagi mereka dengan berdasarkan azas manfaat.

## G. Definisi Operasional

Definisi operasional diperlukan guna memberikan penjelasan dari sebuah kata atau kalimat dalam penelitian berkenaan dengan judul penelitian. Berikut adalah beberapa definisi operasional yang peneliti sajikan:

1. Likuiditas (dalam konteks Lembaga Keuangan Bank maupun Non Bank) :  
Kemampuan bank untuk memenuhi kewajibannya, terutama jangka pendek.  
Dari sudut aktiva, likuiditas adalah kemampuan untuk mengubah seluruh  
aset menjadi bentuk tunai (*cash*). Sedangkan dari sudut pasiva, likuiditas

adalah kemampuan bank memenuhi kebutuhan dana melalui peningkatan portofolio liabilitas.<sup>19</sup>

- 

2. Sistem Pengoperasian Jasa : Komponen yang terdapat dalam sistem bisnis jasa secara keseluruhan, di mana *input* diproses dan elemen-elemen produk jasa diciptakan melalui komponen sumber daya manusia dan komponen fisik.<sup>20</sup> Dalam konteks lembaga keuangan, Sistem Pengoperasian Jasa berkaitan dengan penciptaan produk jasa keuangan bagi nasabah sebagai salah satu upaya lembaga keuangan dalam mencapai tujuan manajemen.

3. Sistem Penyampaian Jasa : Mencakup kapan, di mana, dan bagaimana jasa disajikan pada konsumen, mencakup elemen-elemen yang dapat dilihat dari sistem operasi (peralatan pendukung dan personel), juga mencakup *display* kepada konsumen lain.<sup>21</sup> Dalam konteks lembaga keuangan, Sistem Penyampaian jasa didefinisikan sebagai alat intermediasi bagi lembaga keuangan dalam menyampaikan keunggulan produk kepada para nasabah, kapan jasa tersebut disampaikan, di mana jasa tersebut disampaikan dan bagaimana jasa tersebut disajikan. Sistem Penyampaian jasa juga menyangkut tentang pengoptimalan kualitas pelayanan, yang dikemas dalam pemasaran produk jasa lembaga keuangan yang efektif.

Berikut adalah tabel definisi operasional secara rinci:

<sup>19</sup> Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah* (Jakarta: Azka Publisher, 2009), 179.

<sup>20</sup> Christopher H. Lovelock dan Lauren K. Wright, *Principles of Service Marketing*..., 60.

<sup>21</sup> *Ibid.*, 62.

Tabel 1.1 Rincian Definisi Operasional

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Sumber Data
<b>Peningkatan Likuiditas</b>	Parameter finansial yang membuktikan keberhasilan BMT dalam menerapkan Sistem Pengoperasian Jasa dan Sistem Penyampaian Jasa	Rasio Pinjaman yang Diberikan terhadap Dana yang diterima <sup>22</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatnya pemasukan atas produk simpanan (<i>deposits</i>)</li> <li>- Tidak terjadi kredit macet</li> <li>- Kenaikan tren rasio likuiditas dari beberapa periode</li> </ul>	Laporan keuangan BMT
<b>Sistem Pengoperasian Jasa</b>	Alat yang digunakan dalam meningkatkan likuiditas BMT yang meliputi tata kelola penciptaan produk jasa dan manajemen operasional	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk jasa: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inovasi produk jasa</li> <li>- Penetapan akad dalam produk</li> <li>- Penentuan persyaratan yang ada dalam produk jasa</li> </ul> </li> <li>2. Manajemen SDM: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penetapan tata tertib dalam BMT</li> <li>- Komunikasi antar karyawan</li> <li>- Pengawasan terhadap seluruh elemen dalam BMT</li> <li>- Koordinasi dengan BMT Cabang dan Pusat</li> </ul> </li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mampu melakukan inovasi produk yang tepat guna dalam membantu stabilitas keuangan BMT</li> <li>- Komunikasi antar karyawan yang sinergis</li> <li>- Menentukan kebijakan yang tepat terhadap permasalahan internal dan eksternal BMT</li> <li>- Menjalin <i>link</i> dengan pihak luar yang saling menguntungkan</li> <li>- Tidak terjadi konflik internal</li> </ul>	Kepala Capem BMT
<b>Sistem Penyampaian Jasa</b>	Alat yang digunakan dalam meningkatkan likuiditas BMT yang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengedepankan prinsip transaksi yang beretika dalam melayani anggota</li> </ul> </li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kenyamanan anggota dalam bertransaksi</li> <li>- Peningkatan jumlah anggota</li> </ul>	Kepala Capem dan karyawan

<sup>22</sup> Aden Sudarwanto, *Akuntansi Koperasi; Pendekatan Praktis Penyusunan Laporan Keuangan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 247.

meliputi pelayanan terhadap anggota dan pemasaran produk jasa	<ul style="list-style-type: none"><li>- Keramahan karyawan</li><li>- Pemaksimalan <i>pick up service</i> dalam menjaga komunikasi BMT dengan anggota</li></ul> <p>2. Komunikasi dengan anggota:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Intensitas jumlah kunjungan anggota</li></ul> <p>3. Sarana dan prasarana:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kelengkapan fasilitas kantor bagi karyawan dan anggota</li><li>- Kondisi/suasana kantor yang nyaman bagi anggota</li><li>- Fasilitas parkir dan keamanan</li></ul> <p>4. Teknologi Informasi</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Peningkatan jumlah kunjungan anggota</li><li>- Komunikasi karyawan dengan anggota yang terjaga dengan baik</li></ul>
---	--	--

## H. Metode Penelitian

## 1. Data yang Dihimpun

Peneliti menghimpun beberapa data yang selanjutnya dibedakan ke dalam dua jenis data sebagai berikut:

### a. Data Primer

- 1) Hasil wawancara dengan kepala Capem BMT beserta karyawankaryawannya tentang upaya-upaya yang dilakukan BMT dalam meningkatkan likuiditasnya
  - 2) Kebijakan yang diambil dalam menjalankan Sistem Pengoperasian Jasa dan Sistem Penyampaian Jasa di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Bulak Surabaya

b. Data Sekunder

- 1) Laporan keuangan tentang rasio likuiditas dan perkembangannya per periode pada BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Bulak Surabaya
  - 2) Standar Operasional Prosedur (SOP) BMT UGT Sidogiri
  - 3) Perspektif anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Bulak Surabaya

## 2. Sumber Data

Sumber data yang dihimpun berasal dari sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer berupa hasil wawancara dan hasil pengisian kuesioner oleh narasumber. Sedangkan sumber sekunder adalah berupa data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain. Sumber sekunder ini digunakan oleh peneliti untuk diproses lebih lanjut.<sup>23</sup>

Berikut adalah daftar sumber primer dan sumber sekunder:

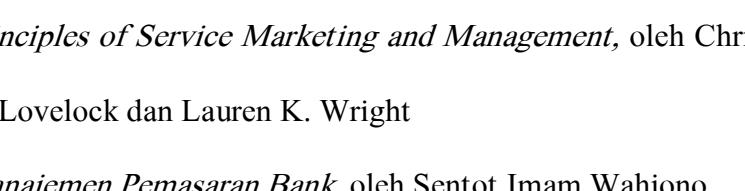
a. Sumber primer

- 1) Kepala Cabang Pembantu BMT UGT Sidogiri Bulak Surabaya
  - 2) *Teller* BMT UGT Sidogiri Bulak Surabaya
  - 3) *Account Officer* BMT UGT Sidogiri Bulak Surabaya

b. Sumber sekunder

Data ini dihimpun berdasarkan studi kepustakaan yang dilakukan peneliti yang memiliki keterkaitan dengan materi penelitian, antara lain:

<sup>23</sup> Husein Umar, *Business; An Introduction* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), 190.

- 
  - 1) *Pemasaran Jasa*, oleh Fandy Tjiptono
  - 2) *Principles of Service Marketing and Management*, oleh Christopher H. Lovelock dan Lauren K. Wright
  - 3) *Manajemen Pemasaran Bank*, oleh Sentot Imam Wahjono
  - 4) *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan (Edisi Ketiga)*, oleh Suad Husnan dan Enny Pudjiastuti
  - 5) *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, oleh Julius R. Latumaerissa
  - 6) *Sukses Ekonomi Syariah di Pesantren*, oleh Mokh. Syaiful Bakhri

### 3. Teknik Pengumpulan Data

### a. Metode Observasi

Metode ini membantu peneliti agar mendapatkan data yang lebih akurat terkait dengan kondisi lapangan yang sebenarnya, yaitu mekanisme dan manajemen yang diaplikasikan di BMT UGT Sidogiri Capem Bulak Surabaya.

## b. Metode Wawancara

Untuk membangun realibilitas data yang akurat, peneliti mengambil teknik wawancara dengan harapan sebagai berikut:

- 1) Bisa mengklarifikasi pertanyaan, menjernihkan keraguan dan menambah pertanyaan baru yang berkaitan dengan upaya penerapan sistem pengoperasian jasa dan sistem penyampaian jasa di BMT UGT Sidogiri
  - 2) Bisa memperoleh data yang lebih akurat baik primer maupun sekunder

### c. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data dan informasi dengan membaca buku referensi baik mengenai teori sistem pengoperasian jasa dan sistem penyampaian jasa pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah untuk menemukan langkah yang solutif serta mempelajari hasil penelitian terdahulu yang relevan.

## 4. Teknik Pengolahan Data

a. *Preparations* (Persiapan)

Persiapan dilakukan dengan menyiapkan seluruh data lapangan, baik yang berupa hasil wawancara, catatan survei lapangan, maupun hasil kuesioner dari BMT UGT Sidogiri.

b. *Selections* (Penyeleksian)

Penyeleksian data digunakan untuk memilah dan memilih data-data yang telah dipersiapkan sesuai dengan objek penelitian.

### c. Penyajian Data

Menyajikan data ke dalam format penulisan yang berurutan dan sistematis guna memberikan kemudahan peneliti dalam menganalisis data.

## 5. Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan metode deskriptif analitis yang bertujuan untuk mengubah kumpulan data mentah menjadi mudah dipahami dalam

bentuk informasi yang lebih ringkas.<sup>24</sup> Peneliti akan mengungkap penjelasan mekanisme Sistem Pengoperasian Jasa dan Sistem Penyampaian Jasa, fakta kenaikan likuiditas BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Bulak Surabaya akibat efektivitas Sistem Pengoperasian Jasa dan Sistem Penyampaian Jasa dan perubahan-perubahan yang terjadi saat penelitian berjalan.

Adapun beberapa tahapan dalam proses analisis data yang telah dihimpun meliputi:

### a. Reduksi Data

Data yang telah dihimpun selanjutnya akan dipilah dan dipilih berdasarkan keterkaitan dengan sistem pengoperasian jasa dan sistem penyampaian jasa yang terdapat pada BMT UGT Sidogiri Capem Bulak Surabaya. Peneliti memfokuskan data lapangan sebagai acuan utama dalam proses analisis.

## b. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dengan membuat tabulasi dan analisis berupa penjelasan dari data yang telah dikumpulkan. Tabulasi diperlukan untuk memudahkan peneliti dalam memetakan data lapangan.

### c. Klarifikasi

Melalui rangkuman penyajian data, peneliti melakukan pengujian validitas data serta memberikan kesimpulan dari hasil verifikasi

<sup>24</sup> Istijanto, *Applikasi Praktis Riset Pemasaran; Cara Praktis Meneliti Konsumen dan Pesaing* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), 96.

berkaitan dengan upaya peningkatan likuiditas BMT UGT Sidogiri Capem Bulak melalui sistem pengoperasian jasa dan sistem penyampaian jasa.

## I. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan ditentukan oleh peneliti berdasarkan pokok-pokok pembahasan di atas yang dikelompokkan dalam lima bab yang di dalamnya berisi beberapa sub bab pembahasan.

Adapun perincian Bab I memuat latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II memuat landasan teori yang digunakan sebagai arah berpikir oleh peneliti menyangkut tentang dasar-dasar pengetahuan tentang Lembaga Keuangan Mikro Syariah, manajemen likuiditas, teori sistem pengoperasian jasa dan sistem penyampaian jasa, dan etika bisnis dalam Islam.

Bab III berisikan tentang hasil penelitian terhadap BMT UGT Sidogiri Capem Bulak Surabaya yang pada subbabnya meliputi penjelasan profil BMT UGT Sidogiri secara umum, permasalahan-permasalahan dalam manajemen, dan implementasi sistem pengoperasian jasa dan sistem penyampaian jasa.

Bab IV memuat tentang hasil analisis dan pembahasan mengenai upaya BMT UGT Sidogiri Capem Bulak dalam meningkatkan likuiditasnya melalui sistem pengoperasian jasa dan sistem penyampaian jasa, dan mengidentifikasi kebijakan-kebijakan yang ada pada BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu

Bulak Surabaya serta mencari solusi yang efektif dalam rangka meningkatkan likuiditasnya.

Bab V berisi simpulan dan saran dari peneliti berdasarkan hasil penelitian yang berkenaan dengan upaya meningkatkan likuiditas dengan cara pemaksimalan sistem pengoperasian jasa dan sistem penyampaian jasa, terhadap pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya Lembaga Keuangan Mikro Syariah dan para akademisi.

