

# 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

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>

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

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

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

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>

<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.

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.

[illegible]



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.

*Kedua*, dari sisi manajemen pemasaran di mana difungsikan

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



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.

[illegible]

## 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

#### D. Kajian Pustaka

1. Bagaimana upaya BMT UGT Sidgiri 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

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 Hidayatin 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

[illegible]

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>

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 pembenahan 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

[illegible]

- 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

[illegible]





## G. Definisi Operasional

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

- [illegible]



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> Adenk Sudarwanto, *Akuntansi Koperasi; Pendekatan Praktis Penyusunan Laporan Keuangan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 247.



### 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.





### c. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data dan informasi dengan membaca buku-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 dihipunk 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, *Aplikasi 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

