ANALISIS PERAN BMT PERMATA *MOBILE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA BAITUL MAAL WA TAMWIL PERMATA KOTA MOJOKERTO BERDASARKAN PERSPEKTIF *MAQĀṢID AL-SHARĪ'AH*

SKRIPSI

Oleh:

SITI YUN DWI AFIFAH

NIM: G74215181

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

SURABAYA

2019

ANALISIS PERAN BMT PERMATA *MOBILE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA BAITUL MAAL WA TAMWIL PERMATA KOTA MOJOKERTO BERDASARKAN PERSPEKTIF *MAQĀṢID AL-SHARĪ'AH*

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Strata Satu
Ekonomi Syariah

Oleh:
Siti Yun Dwi Afifah
NIM: G74215181

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SURABAYA
2019

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama	: Siti Yun Dwi Afifah
NIM	: G74215181
Fakultas/Prodi	: Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	: **Analisis Peran BMT Permata *Mobile* Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Baitul Maal Wa Tamwil Permata Kota Mojokerto Berdasarkan Perspektif *Maqāṣid al-Sharī'ah***

Dengan ini bersungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan merupakan hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 05 April 2019

Saya yang menyatakan,

METERAI TEMPEL
E113DAFF727153810
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Siti Yun Dwi Afifah
NIM. G74215181

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Siti Yun Dwi Afifah NIM G74215181 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 05 April 2019

Pembimbing,

Ana Toni Roby Candra Yudha, M.SEI
NIP. 201603311

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Siti Yun Dwi Afifah NIM. G74215181 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Kamis, 04 April 2019 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi

Penguji I	**Penguji II**
Ana Toni Roby Candra Y., M.SEI	**Dr. Mustofa, M.EI**
NUP. 201603311	NIP. 197710302008011007
Penguji III	**Penguji IV**
Siti Musfiqoh, M.EI	**Hanafi Adi Putranto, M.Si**
NIP. 197608132006042002	NIP. 198209052015031002

Surabaya, 05 April 2019

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Dekan,

Dr. Ir. Ah. Ali Arifin, M.M

NIP. 196212141993031002

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama	: Siti Yun Dwi Afifah
NIM	: G74215181
Fakultas/Jurusan	: Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
E-mail address	: yunafifah12@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☑ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :
Analisis Peran BMT Permata *Mobile* dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Baitul Maal Wa Tamwil Kota Mojokerto Berdasarkan Perspektif *Maqasid al-Shari'ah*

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 10 April 2019

Penulis

(Siti Yun Dwi Afifah)

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul "Analisis Peran BMT Permata *Mobile* Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Baitul Maal Wa Tamwil Permata Kota Mojokerto Berdasarkan Perspektif *Maqāṣid al-Sharī'ah*" ini merupakan hasil penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peran BMT Permata Kota Mojokerto dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui pendekatan *maqāṣid al-sharī'ah*.

Data penelitian dihimpun dari data anggota KSPPS BMT Permata Mojokerto, observasi non partisipatif dengan anggota, dan wawancara mendalam dengan pihak pengguna dan internal BMT Permata, serta literatur pendukung yang relevan terhadap permasalahan yang peneliti angkat. Selanjutnya dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa peran BMT Permata *Mobile* dalam meningkatkan kepuasan anggota BMT Permata Mojokerto melalui nilai *maqāṣid al-sharī'ah* dipengaruhi oleh nilai maslahah dan kemampuan mengakses yang dilakukan oleh SDM. Nilai maslahah terletak pada fungsi aplikasi guna memudahkan anggota dalam bertransaksi agar lebih cepat dan praktis. Sedangkan dalam kemampuan mengakses terletak pada peran aplikasi yang bersifat mudah dipahami dan tidak membingungkan bagi pengguna. Jika pengguna dapat menggunakan aplikasi, maka aplikasi tersebut memiliki nilai guna. Untuk lebih meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi, pihak manajemen sedang mengupayakan pembaruan pada fitur akses berbayar transportasi seperti untuk pembelian KAI dan maskapai penerbangan. Selain itu pihak internal juga sedang mengupayakan pembaruan aplikasi yang disediakan dalam *apple store* agar cakupan pengguna dapat digunakan oleh pengguna produk *apple*.

Sejalan dengan kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran dan masukan kepada pihak BMT Permata Mojokerto agar lebih dikembangkan lagi dengan inovasi terbaru baik dari segi tampilan maupun dari segi penambahan fitur. Serta sebaiknya diadakan karyawan khusus (SDM) yang ahli dalam bidang IT yang berfungsi untuk mengelola dan mengawasi aplikasi secara intens. Dengan demikian lembaga keuangan mikro syariah khususnya pada basis koperasi dapat mengembangkan kualitas pelayanan dalam bidang teknologi berupa aplikasi berbasis *e-banking*.

Kata Kunci: BMT, Kepuasan Konsumsi Islam, Perilaku Konsumen Islam, *Maqāṣid al-Sharī'ah,* dan *e-Banking*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL DALAM i

PERNYATAAN KEASLIAN..... ii

PERSETUJUAN PEMBIMBING iii

PENGESAHAN iv

MOTTO v

ABSTRAK vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR TRANSLITERASI xiv

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi dan Batasan Masalah 7

C. Rumusan Masalah 8

D. Kajian Pustaka 8

E. Tujuan Penelitian 18

F. Kegunaan Hasil Penelitian 18

G. Definisi Operasional 19

H. Metode Penelitian 22

I. Sistematika Pembahasan 30

BAB II TEORI PERILAKU KONSUMEN DAN *MAQĀṢID AL-SHARĪ'AH* 32

A. Teori Perilaku Konsumen 32

B. Teori perilaku konsumen dalam perspektif islam 40

C. Teori *Maqā sid Sharī'ah* 46

BAB III DATA PENELITIAN 57

A. Sejarah Berdirinya KSṬPS BMT Permata Mojokerto 57

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Visi, Misi, Motto Lembaga, dan Legalitas KSPPS BMT Permata Mojokerto 59
C. Struktur Organisasi KSPPS BMT Permata Mojokerto ... 61
D. Produk-Produk KSPPS BMT Permata Mojokerto 62
E. Operasional BMT Permata *Mobile* 70
F. Ulasan Pengguna BMT Permata *Mobile* 79

BAB IV ANALISIS PERAN BMT PERMATA *MOBILE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA BMT PERMATA MOJOKERTO BERDASARKAN PERSPEKTIF *MAQĀṢID AL-SHARĪ'AH* 86

A. Peran BMT Permata *Mobile* dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota BMT Permata Mojokerto 86
B. Upaya KSPPS BMT Permata dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota melalui BMT Permata *Mobile* 99

BAB V PENUTUP 101

A. Kesimpulan 101
B. Saran 102

DAFTAR PUSTAKA 104

LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

4.1 Peran BMT Permata *Mobile* Terhadap Maslahah.....87

4.2 Peran BMT Permata *Mobile* Berdasarkan Kemampuan Mengakses.....91

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

2.1 Model Pengambilan Keputusan 37

3.1 Struktur Organisasi KSPPS BMT Permata Jatim Kota Mojokerto 61

3.2 Cara Aktivasi BMT Permata *Mobile* 71

3.3 Fitur-Fitur BMT Permata *Mobile* 73

3.4 Fitur Transfer 74

3.5 Fitur Donasi 74

3.6 Fitur Arsip Transaksi 75

3.7 Fitur Mutasi Simpanan 76

3.8 Fitur Saldo Simjaka 77

3.9 Fitur Pembelian 77

3.10 Fitur Pembayaran 78

4.1 Penilaian Pengguna BMT Permata *Mobile* Berdasarkan Maslahah 88

4.2 Tingkat Penilaian Pengguna Berdasarkan Maslahah 90

4.3 Penilaian Pengguna Berdasarkan Kemampuan Mengakses 92

4.4 Tingkat Penilaian Pengguna Berdasarkan Kemampuan Mengakses ... 94

4.5 Tingkat Kepuasan terhadap Penggunaan BMT Permata *Mobile* 95

4.6 Alur Peran Aplikasi Terhadap Kepuasan Anggota 98

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini pertumbuhan teknologi telah berkembang sangat pesat. Perkembangan teknologi ini sangat mempengaruhi di berbagai sektor kehidupan manusia. Bahkan saat ini aktivitas manusia tidak terlepas dari pengaruh teknologi. Karena saat ini teknologi telah menjadi suatu kebutuhan penting bagi keberlangsungan hidup manusia khususnya di bidang ekonomi yang memiliki fungsi untuk menunjang percepatan ekonomi suatu negara. Hal ini yang menuntut pelaku ekonomi untuk memanfaatkan teknologi secara efektif dan efisien guna dapat bersaing dalam kompetisi perekonomian dalam lingkup regional, nasional, bahkan internasional.

Dari beberapa sektor yang ada, sektor ekonomi dan keuangan merupakan salah satu sektor yang paling terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Karena menurut Sihombing yang dikutip oleh Wardhana dalam jurnalnya yang menjelaskan bahwa perkembangan *Information and Communication Technology* (ICT) bagi dunia bisnis memudahkan berbagai transaksi terutama di sektor ekonomi perdagangan serta memudahkan dalam menggunakan *cyberspace* melalui *electronic transaction*.[1] Perkembangan teknologi dan sistem informasi ini juga tidak luput dari layanan jaringan internet yang semakin memudahkan

[1] Aditya Wardhana, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (*M-Banking*) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia", DeReMa Jurnal Manajemen, Vol. 10, No. 2, (September, 2015).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masyarakat untuk melakukan sesuatu. Selain untuk mengakses informasi, layanan jaringan internet juga dapat digunakan untuk melakukan transaksi ekonomi atau biasa disebut *e-commerce*. Hal ini akan mempengaruhi industri perbankan dan keuangan dalam mengembangkan layanan *e-commerce* yaitu merubah sistem pelayanannya dari tradisional menjadi *electronic system*.

Saat ini banyak sektor keuangan maupun perbankan yang menggunakan teknologi berbasis finansial yang biasa disebut dengan teknologi finansial. Hal ini merupakan kesempatan bagi dunia perbankan maupun keuangan untuk melangkah maju dengan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para nasabahnya yaitu tidak hanya menawarkan kecepatan dalam melakukan transaksi tetapi juga kemudahan serta kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan maupun non keuangan secara *online* tanpa mengharuskan nasabahnya untuk datang dan mengantre di bank atau ATM. Kemudahan serta kenyamanan ini ditawarkan oleh perbankan melalui layanan yang berbasis pada aplikasi *smartphone* yang mudah digunakan oleh nasabah.

Adanya kemudahan ini menuntut perbankan maupun lembaga keuangan untuk selalu berlomba-lomba dalam berinovasi. Hal ini dikarenakan semakin banyaknya lembaga perbankan dan keuangan yang menggunakan layanan aplikasi berbasis *smartphone* sehingga menimbulkan persaingan antar lembaga. Persaingan ini juga diikuti oleh bertambah banyaknya pengguna *e-banking* di Indonesia seperti

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang dimuat oleh siaran pers OJK tentang Perbankan Digital di Indonesia bahwa saat ini jumlah nasabah pengguna *e-banking* yang meliputi *SMS banking, phone banking, Mobile banking,* dan *internet banking* pada tahun 2012 meningkat sebesar 270%, dari 13,6 juta nasabah menjadi 50,4 juta nasabah pada tahun 2016.[2]

Penggunaan layanan berbasis aplikasi *smartphone* juga dipengaruhi oleh tingkat kepuasan nasabah. Sehubungan dengan perilaku konsumen dalam hal kepuasan hendaknya lembaga perbankan maupun keuangan mengenal terlebih dahulu perilaku konsumen. Karena hal ini sangat bermanfaat bagi lembaga dalam hubungan system timbal balik kepada konsumen khususnya nasabah karena telah menggunakan produk atau jasa dari lembaga perbankan maupun keuangan tersebut. Terutama hal ini terjadi pada suatu lembaga keuangan syariah maupun perbankan syariah yang lebih mengedepankan nilai *maqāṣid al-sharī'ah* yang sangat sesuai dengan syariat ekonomi Islam.

Seperti yang diketahui sebelumnya pada penelitian yang telah dilakukan oleh Sandy Rizky dalam jurnal yang berjudul "Aplikasi *Maqāṣid al-Sharī'ah* dalam Bidang Perbankan Syariah" bahwa *maqāṣid al-sharī'ah* merupakan suatu konsep yang memiliki tujuan utama yaitu untuk meraih kebaikan (*maslahah*) guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan ketentuan syariat Islam yang berlaku.[3] Berdasarkan tujuan utamanya,

---

[2] Siaran Pers OJK, "OJK Terbitkan Panduan Penyelenggaraan Kantor Digital Wujudkan Perbankan Digital Di Indonesia", diakses pada 24 November 2018, www.ojk.go.id.

[3] Sandy Rizki Febriadi, "Aplikasi Maqashid Syariah dalam Bidang Perbankan Syariah", Amwaluna, E-ISSN: 2540-8402, Vol. 1, No. 2, (Juli, 2017), 231.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

maqāṣid al-sharī'ah dalam ekonomi Islam merupakan landasan utama dalam dunia keuangan dan perbankan syariah pada pengembangan operasional dan produk-produk yang terdapat pada bank syariah dan lembaga keuangan syariah. Maka dari itu, prinsip *maqāṣid al-sharī'ah* sebaiknya dipahami secara mendalam oleh setiap orang yang bekerja dalam bidang perbankan dan keuangan syariah, baik dari segi teori maupun dari segi praktik.[4]

Dalam *maqāṣid al-sharī'ah* hampir sama dengan sistem ekonomi Islam yaitu dapat dikatakan sukses jika dapat menyejahterakan masyarakatnya dengan dapat memenuhi berbagai kebutuhan dasarnya. Salah satunya yaitu dalam sistem perbankan dimana semakin banyaknya lembaga perbankan yang bersaing mendirikan perbankan syariah dengan tujuan untuk mencapai kemajuan ekonomi yang sebenarnya. Upaya tersebut salah satunya dilakukan melalui pembaruan produk perbankan yang berlandaskan *maqāṣid al-sharī'ah*, seperti salah satunya yaitu dalam jasa/layanan yang meliputi internet banking dan transfer yang saat ini telah berkembang sangat pesat.

Seiring berkembangnya teknologi dalam sistem keuangan salah satunya menggunakan layanan berbasis aplikasi *smartphone* pada Perbankan baik konvensional maupun syariah, lembaga keuangan juga tak kalah dengan perbankan yang juga ikut menggunakan layanan berbasis aplikasi *smartphone* untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tanpa

[4] Ibid, 241.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

harus mengantre di meja *teller* salah satunya yaitu BMT Permata Jatim Kota Mojokerto. BMT Permata Jatim merupakan lembaga keuangan syariah yang berbadan koperasi yang saat ini juga mulai menggunakan *Mobile Apps* yang bernama BMT Permata *Mobile*. Aplikasi ini didesain untuk meningkatkan pelayanan yang memudahkan anggota dalam kegiatan transaksi keuangan elektronik. Aplikasi BMT Permata *Mobile* ini sangat mudah diunduh melalui *smartphone*. Adapun fitur-fitur yang disediakan pada BMT Permata *Mobile* ialah informasi simpanan, transfer, donasi, arsip transaksi, pembayaran seperti (PLN, BPJS, *Voucher* Pulsa) dan harga seperti *voucher* pulsa dan PLN sudah disesuaikan dengan harga standart pada umumnya sehingga lebih menguntungkan. Selain bertujuan untuk memudahkan nasabah dan anggota, dengan adanya BMT Permata *Mobile* ini diharapkan agar dapat menarik calon anggota maupun calon nasabah BMT Permata Jatim.

BMT Permata *Mobile* ini dirilis pada 19 Juli 2018. Jadi, aplikasi BMT Permata *Mobile* ini dapat dikatakan baru. Namun permasalahan yang timbul setelah 3 bulan dari masa dirilisnya aplikasi tersebut, pada kenyataannya layanan ini sangat jarang digunakan oleh nasabah dan cenderung tidak diminati. Dikarenakan nasabah lebih senang melakukan transaksi secara langsung dengan antri di kantor pusat BMT maupun kantor kas cabang daripada melakukan transaksi menggunakan aplikasi BMT Permata *Mobile*. Hal inilah yang menjadi suatu masalah yang perlu diketahui oleh pihak BMT Permata untuk lebih mengetahui perilaku minat konsumen terhadap keputusan anggota dalam menggunakan aplikasi BMT Permata *Mobile*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sebagaimana firman Allah SWT yang tercantum dalam QS. Al-Baqarah ayat 262 yang berbunyi:

ٱلَّذِينَ يُنفِقُونَ أَمْوَٰلَهُمْ فِى سَبِيلِ ٱللَّهِ ثُمَّ لَا يُتْبِعُونَ مَآ أَنفَقُوا۟ مَنًّا وَلَآ أَذًى لَّهُمْ أَجْرُهُمْ عِندَ رَبِّهِمْ وَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ

"*Orang-orang yang menafkahkan hartanya di jalan Allah, kemudian mereka tidak mengiringi apa yang dinafkahkannya itu dengan menyebut-nyebut pemberiannya dan dengan tidak menyakiti (perasaan si penerima), mereka memperoleh pahala di sisi Tuhan mereka. Tidak ada kekhawatiran terhadap mereka dan tidak (pula) mereka bersedih hati.*"[5] (QS. Al-Baqarah ayat 262)

Harta merupakan alat untuk mencapai tujuan hidup, jika diusahakan dan dimanfaatkan dengan benar sesuai kebutuhan bukan keinginan semata, yang mana hal tersebut sesuai berdasarkan syariat Islam. Maka dari itu penulis tertarik untuk menganalisis perilaku kepuasan anggota jika dilihat berdasarkan *maqāṣid al-sharī'ah*. Untuk memenuhi salah satu kebutuhan dasar manusia berdasarkan *maqāṣid al-sharī'ah* diwujudkan dengan menggunakan Al-Qur'an, Hadits, dan hukum Islam lainnya sebagai pedoman dalam menjalankan segala sistem operasional serta produk dalam perbankan maupun keuangan. Dengan adanya Dewan Pengawas Syariah dan Dewan Syariah Nasional, membuat keabsahan bank tersebut dalam nilai-nilai dan aturan Islam semakin terjamin dan Insya Allah dapat dipercaya oleh kalangan muslim maupun non muslim.

[5] Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Jakarta: Lautan Lestari, 2012), 38.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Analisis Peran BMT Permata *Mobile* dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Baitul Maal Wa Tamwil Berdasarkan Perspektif *Maqāṣid al-Sharī'ah*"**.

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

a. Faktor yang mempengaruhi tingkat pengguna layanan berbasis aplikasi *smartphone* sehingga menjadi suatu persaingan pada perbankan dan lembaga keuangan.

b. Peran BMT Permata *Mobile* dalam meningkatkan kepuasan anggota BMT Permata *Mobile* berdasarkan perspektif *maqāṣid al-sharī'ah*.

2. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, peneliti membatasi masalah pada pokok batasan yaitu:

a. Peran BMT Permata *Mobile* dalam meningkatkan kepuasan anggota BMT Permata *Mobile* berdasarkan perspektif *maqāṣid al-sharī'ah*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah "Bagaimanakah peran BMT Permata *Mobile* dalam meningkatkan kepuasan anggota baitul maal wa tamwil berdasarkan perspektif *maqāṣid al-sharī'ah*?"

D. Kajian Pustaka

Berdasarkan pencarian kajian pustaka yang telah dilakukan oleh penulis, berikut terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan terkait masalah yang akan dibahas oleh penulis. Tujuan dengan adanya kajian pustaka ini digunakan untuk menghindari adanya tindakan plagiarisme dan menghindari kesamaan pembahasan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang dianggap relevan antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Suherman dalam jurnal yang berjudul "*Penerapan Prinsip Bagi Hasil pada Perbankan Syariah Sebuah Pendekatan Al-Maqasidu Al-Syariah*". Tujuan penelitian tersebut adalah untuk meneliti lebih mendalam mengenai pembagian bagi hasil yang dilakukan oleh perbankan syariah yang menggunakan pendekatan *maqāṣid al-sharī'ah*. Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa sistem pembagian bagi hasil di perbankan syariah belum sesuai dengan nilai-nilai Islam karena banyak terjadi monopoli penetapan nisbah oleh pihak bank. Persamaan dari penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dibahas oleh penulis adalah sama-sama

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menggunakan pendekatan *maqāṣid al-sharī'ah*. Sedangkan perbedaan pada penelitian tersebut adalah peneliti menganalisis tentang penerapan bagi hasil pada perbankan syariah sedangkan penulis menganalisis tentang peran BMT dalam meningkatkan kepuasan nasabah.[6]

2. Penelitian yang dilakukan oleh Kuncoro Hadi dalam jurnal yang berjudul "*Implementasi Maqoshid Syariah Sebagai Indikator Perusahaan Islami*". Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui indikator utama perusahaan islami yang sesuai dengan *maqāṣid al-sharī'ah*. Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa implementasi *maqāṣid al-sharī'ah* sebagai indikator perusahaan islami adalah kepatuhan syariah, peningkatan kualitas sumber daya insani, penggunaan manajemen islami, orientasi bisnisnya adalah keberkahan dan keuntungan, dan pengelolaan keuangannya menggunakan manajemen keuangan syariah. Persamaan penelitian tersebut adalah sama-sama menggunakan nilai-nilai *maqāṣid al-sharī'ah*. Sedangkan perbedaan penelitian tersebut adalah metode penelitian yang digunakan penulis ialah menggunakan studi literatur dengan menurunkan faktor menjadi indikator, sedangkan penulis menggunakan studi literatur dan lapangan untuk mengumpulkan

[6] Suherman, "Penerapan Prinsip Bagi Hasil pada Perbankan Syariah Sebuah Pendekatan Al-Maqasidu Al-Syariah", Al Mashlahah Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam Vol. 2, No. 03, (2014).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berbagai informasi berdasarkan responden dari pihak-pihak terkait di BMT Permata Kota Mojokerto.[7]

3. Penelitian yang dilakukan oleh Fandy Rizki Febriadi dalam jurnalnya yang berjudul "*Aplikasi Maqashid Syariah dalam Bidang Perbankan Syariah*". Dalam jurnal tersebut menjelaskan tujuan penelitian tersebut yaitu untuk mengetahui pengertian dan urgensi *maqāṣid al-sharī'ah* serta untuk mengetahui aplikasi *maqāṣid al-sharī'ah* dalam bidang perbankan syariah. Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa lahirnya bank syariah ditujukan untuk mencapai dan mewujudkan kesejahteraan umat secara luas dunia dan akhirat dengan memenuhi lima kebutuhan dasar manusia yaitu *Pertama,* menjaga agama dengan berdasarkan Al-Qur'an, Hadits, dan hukum Islam lainnya sebagai pedoman dalam menjalankan segala sistem operasional dan produknya. *Kedua*, menjaga jiwa yang mana antara kedua belah pihak antara pihak bank dan nasabah dituntut untuk selalu bersikap saling menghargai dan amanah. *Ketiga,* menjaga akal pikiran dimana antara kedua belah pihak saling berdiskusi terkait produk yang dijalankan tanpa adanya saling mendzalimi dari salah satu pihak. *Keempat,* menjaga harta dimana pihak bank dalam mengalokasikan dana secara halal dan memberlakukan sistem profit sewajarnya serta memberlakukan zakat guna membersihkan harta nasabah. Dan *kelima*, menjaga keturunan dimana berdasarkan

[7] Kuncoro Hadi, "Implementasi Maqoshid Syariah Sebagai Indikator Perusahaan Islami", Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Pranata Sosial, Vol. 1, No. 3, (Maret, 2012).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keempat nilai di atas dijamin kehalalannya akan berdampak baik bagi keluarga dan keturunan yang dinafkahi.[8]

4. Penelitian yang dilakukan oleh Moh Nasuka dalam jurnal yang berjudul "*Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan dengan Layanan Inti (Suatu Pendekatan Konsep Islamic Marketing)*". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan tentang konsep pengukuran kepuasan pelanggan dengan layanan inti (*customer satisfaction with the core service*) dengan menggunakan prinsip-prinsip dasar syariah Islam. Hasil dari penelitian tersebut ialah pendekatan konsep *Islamic Marketing* yang berdasarkan teori *maqāṣid al-sharī'ah* dapat digunakan sebagai strategi pemasaran dalam mempertahankan persaingan dalam industri perguruan tinggi maupun perusahaan barang dan jasa lainnya. Persamaan dalam penelitian tersebut adalah membahas tentang kepuasan pelanggan menggunakan pendekatan nilai *maqāṣid al-sharī'ah*. Sedangkan perbedaannya yaitu penulis menganalisis tentang peningkatan loyalitas pelanggan dengan layanan inti sedangkan penulis menganalisis tentang peran BMT untuk meningkatkan kepuasan nasabah.[9]

---

[8] Sandy Rizki Febriadi, "Aplikasi Maqashid Syariah dalam Bidang Perbankan Syariah", Amwaluna, E-ISSN: 2540-8402, Vol. 1, No. 2, (Juli, 2017).

[9] Moh Nasuka, "Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan dengan Layanan Inti (Suatu Pendekatan Konsep Islamic Marketing)", Jurnal Syari'ah dan Hukum Diktum, Volume 15, Nomor 2, (Desember, 2017).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Penelitian yang dilakukan oleh Dedi Hartawan dalam jurnalnya "Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang)". Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pengaruh penggunaan internet terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah Cabang Palembang. Hasil dari penelitian tersebut bahwa internet banking berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah Cabang Palembang. Perbedaan dari penelitian tersebut dengan penelitian yang dibahas oleh penulis yaitu terdapat metode penelitian, dimana penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif regresi linear sederhana sedangkan penulis menggunakan metode penelitian kualititatif. Selain itu perbedaannya juga terletak pada objek penelitian, tempat penelitian tersebut di BRI Cabang Palembang sedangkan penulis memilih di BMT Permata Kota Mojokerto. Persamaan dari penelitian ini yaitu variabel yang dibahas sama-sama membahas tentang kepuasan nasabah dan internet banking.[10]
6. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Iva Nurfarida dan Rita Indah Mustikowati yang berjudul "Peranan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Dalam Membangun Kepercayaan Nasabah Bank Syariah". Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis

[10] Dedi Hartawan, "Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang)", I-Economic Vol.3. No 2. (Desember 2017).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tentang kualitas layanan perbankan syariah dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah serta membangun kepercayaan terhadap nasabah. Hasil dari penelitian tersebut yaitu kualitas layanan mampu memberikan efek secara langsung terhadap pembentukan kepercayaan, selain itu juga memberikan efek secara tidak langsung yaitu melalui pembentukan kepuasan pelanggan, yang selanjutnya akan menentukan kepercayaan nasabah. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu objek penelitian yang dilakukan di 3 bank syariah (Bank Syariah Mandiri, Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah), sedangkan penulis melakukan penelitian di BMT Permata Jatim. Selain itu, perbedaan pada penelitian tersebut yaitu pada pembahasan tentang kepuasan nasabah secara umum dengan membandingkan dengan perbankan konvensional sedangkan penelitian ini membahas tentang kepuasan nasabah berdasarkan perspektif *maqāṣid al-sharī'ah*. Sedangkan persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang peran lembaga keuangan maupun perbankan syariah dalam membangun kepuasan nasabah.[11]

7. Penelitian yang dilakukan M. Nur Arianto Al Arif dalam jurnalnya pada tahun 2010 yang berjudul "Perilaku Konsumen

[11] Iva Nurdiana Nurfarida dan Rita Indah Mustikowati, "Peranan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Membangun Kepercayaan Nasabah Bank Syariah", *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis* Vol. 1, No. 2, (2014).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Muslim Dalam Memaksimumkan Kepuasan".[12] Tujuan dari penelitian tersebut yaitu untuk menganalisis serta membandingkan teori kepuasan konsumen secara konvensional dengan teori konsumen secara Islam dengan menyajikan kurva indeferen. Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa semua orang memiliki tingkat kepuasan tersendiri, yang mana tingkat kepuasan secara konvensional tersebut hanya terbatasi oleh tingkat anggaran yang dimiliki. Sedangkan kepuasan konsumen muslim tidaklah cukup hanya dengan garis anggaran semata, melainkan disertai dengan batasan syariat sebagaimana yang dimaksud yaitu larangan mengkonsumsi barang-barang yang haram, larangan memperoleh pendapatan dari kegiatan yang tidak halal, larangan menerima riba, dan kewajiban mengeluarkan zakat dari penghasilannya. Batasan anggaran dan syariat ini dirumuskan menjadi garis anggaran dan syariat atau yang biasa disebut *Budget and Syariah Constraint* (BSC). Posisi garis anggaran dan syariah bila digambarkan secara grafis lebih rendah bila dibandingkan dengan garis anggaran. Perbedaan dalam penelitian tersebut dengan penulis yaitu membahas teori kepuasan konsumen secara umum, sedangkan penulis menggunakan objek penelitian di ruang lingkup BMT Permata Kota Mojokerto.

[12] M. Nur Arianto Al Arif, "Perilaku Konsumen Muslim Dalam Memaksimumkan Kepuasan", *Jurnal Sosio-Religia LinkSas Yogyakarta*, Vo. 9, No. 2, (2010).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama meneliti tentang memaksimumkan kepuasan konsumen.

8. Penelitian yang dilakukan oleh Aditya Wardhana dalam jurnal yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* (*M-Banking*) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia".[13] Tujuan dalam penelitian tersebut adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah bank di Indonesia. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel populasi dari nasabah bank terbaik di Indonesia, yaitu Bank Mandiri, Bank BRI, Bank BNI, Bank BCA, Bank CIMB Niaga, Bank Danamon, Bank Permata, dan Bank Panin dengan menggunakan Kecepatan, Keamanan, Jaminan, serta Kepercayaan sebagai variabel dalam penelitian ini. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) sehingga menghasilkan penelitian bahwa keempat variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Indonesia. Perbedaan dalam penelitian ini dengan penulis yaitu metode penelitian, dimana peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif sedangkan penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Sampel populasi yang digunakan peneliti pada nasabah bank-bank konvensional di Indonesia sedangkan sampel populasi penulis hanya nasabah di BMT Permata Jatim Kota Mojokerto. Sedangkan persamaan dari penelitian ini sama-sama

[13] Aditya Wardhana, "Pengaruh Kualitas Layanan..., 273 – 284.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

meneliti tentang kepuasan nasabah yang mana dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan lembaga.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Dede Dzurotun Nisa, Tyas Silvi Ariyani, dan Karina Oktaviani dalam jurnalnya yang berjudul "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan *Internet Banking* Mandiri".[14] Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis persepsi nasabah terhadap *internet banking* serta untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan *internet banking.* Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dan sampel penelitian adalah nasabah pengguna *internet banking* Bank Mandiri di Indonesia. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, privasi, kecepatan, tarif dan biaya, manajemen dan citra bank, desain, konten berpengaruh positif terhadap minat untuk menggunakan *internet banking* Mandiri. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu pada metode penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif sedangkan penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Sampel penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu nasabah pengguna *internet*

[14] Dede Dzurotun Nisa et al, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Mandiri", *Jurnal Manajemen*, Vol 13, No. 1, (2013).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

banking Mandiri sedangkan penulis menggunakan nasabah pengguna aplikasi BMT Permata *Mobile*. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama meneliti perilaku konsumen dalam menggunakan aplikasi *intenet banking*.

10. Penelitian yang dilakukan oleh Gangsar Prawiramulia dalam jurnal yang berjudul "Pengaruh Kualitas *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri (Studi pada Pengguna *Mandiri Mobile* di Kota Bandung)".[15] Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas Mandiri *Mobile* terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri di kota Bandung tahun 2014. Penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna Mandiri *Mobile* pada Bank Mandiri di kota Bandung. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa kualitas Mandiri *Mobile* pada Bank Mandiri di kota Bandung secara keseluruhan berada pada kategori baik. Kemudian kepuasan nasabah Bank Mandiri di kota Bandung sebagai pengguna Mandiri *Mobile* berada pada kategori baik. Kemudian kualitas Mandiri *Mobile* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna Mandiri *Mobile* di kota Bandung sebesar 62,9%. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu peneliti menggunakan metode pendekatan kuantitatif sedangkan

[15] Gangsar Prawiramulia, "Pengaruh Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri (Studi pada Pengguna Mandiri Mobile di Kota Bandung)", *Jurnal Ekonomi Bisnis Universitas Telkom*, (2014).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penulis menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Sampel penelitian menggunakan populasi pada nasabah pengguna Mandiri *Mobile* sedangkan penulis menggunakan sampel pada pengguna BMT Permata *Mobile*. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang kepuasan nasabah pengguna aplikasi internet (*M-Banking*).

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang diharapkan oleh penulis dalam penelitian tersebut yaitu untuk mengetahui dan menganalisis peran BMT Permata *Mobile* dalam meningkatkan kepuasan anggota Baitul Maal Wa Tamwil Permata Kota Mojokerto berdasarkan perspektif *maqāṣid al-sharī'ah*.

F. Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat dan dapat berguna dalam dua aspek antara lain:

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan khasanah mengenai kepuasan pelanggan dalam teknologi finansial syariah, sumbangan pemikiran serta sebagai bahan masukan untuk mendukung dasar teori penelitian yang sejenis dan relevan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai referensi atau perbandingan untuk penelitian-penelitian yang selanjutnya.

2. **Manfaat Praktis**

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada peneliti karena menerapkan ilmu yang sudah didapat selama di bangku kuliah sehingga dapat diaplikasikan dalam penelitian dan menambah pengalaman serta pengetahuan.

b. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau wawasan kepada masyarakat tentang teori kepuasan konsumen berdasarkan nilai *maqāṣid al-sharī'ah*.

c. Bagi BMT Permata Jatim Kota Mojokerto

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada pihak pimpinan BMT Permata Jatim Kota Mojokerto untuk mengevaluasi dan meningkatkan layanan yang terdapat di lembaga tersebut.

G. Definisi Operasional

Untuk memudahkan dan memahami isi dari penelitian ini, maka penulis menjelaskan pengertian dari beberapa istilah berikut antara lain:

1. BMT (Baitul Maal Wa Tamwil)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BMT (Baitul Maal Wa Tamwil) merupakan lembaga keuangan mikro syariah non perbankan yang cara pengoperasiannya menggunakan prinsip bagi hasil, menumbuhkembangkan bisnis usaha mikro dan kecil dalam rangka mengangkat martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin. Secara konseptual, BMT memiliki dua fungsi Baitul Tamwil (*Bayt* = Rumah, *At Tamwīl* = Pengembangan Harta). Jadi BMT adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan *bayt al-māl wa al-tamwīl* dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha proaktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha bawah dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan.[16]

2. *Maqāṣid al-Sharī'ah*

Maqāṣid al-sharī'ah merupakan suatu konsep dimana memiliki tujuan untuk kemaslahatan dan kesejahteraan masyarakat sesuai syariat Islam dengan memenuhi lima kebutuhan dasar yaitu menjaga agama, jiwa, akal pikiran, harta, dan keturunan.[17] Namun dalam penelitian ini, penulis mengambil beberapa indikator dalam *maqāṣid al-sharī'ah* yang akan digunakan oleh penulis antara lain: 1) Maslahat, yang berarti membawa perubahan dan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi serta maslahat yang dapat mengedepankan implementasi Zakat, Wakaf, Infaq, dan Shadaqah; dan 2) Kemudahan mengakses berupa

[16]Abdul Aziz dan Mariyah Ulfah, *Kapita Selekta Ekonomi Islam Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 115.
[17] Ali Rama dan Makhlani, "Pembangunan Ekonomi dalam Tinjauan Maqashid Syariah", *Dialog* Vol. 36 No. 1, (2013), 39.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kemudahan aplikasi serta kemampuan anggota dalam mengakses BMT Permata *Mobile*.

3. Perilaku Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.[18] Sedangkan menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.[19]

4. Perilaku Konsumen dalam Perspektif Islam

Kegiatan konsumsi merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh kepuasan (*utility*). Secara bahasa *utility* berarti berguna (*usefulness*), membantu (*helpfulness*), atau menguntungkan (*advantage*). Menurut Imamuddin sebagaimana dikutip oleh Sri Wigati dalam jurnalnya yang berjudul "Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam" menyebutkan bahwa *utility* dalam ekonomi berarti kegunaan barang yang dirasakan oleh konsumen ketika mengonsumsi suatu barang.[20] Dalam perilaku konsumen perspektif Islam terdapat empat prinsip konsumsi yaitu 1) Hemat dan sederhana, selalu mengedepankan

---

[18] Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis, Edisi Ketiga*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997),65.
[19] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas*, (Jakarta: Indeks, 2007),177.
[20] Sri Wigati, "Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam", Maliyah Vol. 1, No. 1, (Juni, 2011), 27.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kebutuhan daripada keinginan semata, 2) Implementasi zakat, infaq, shadaqah sebagai penyeimbang konsumsi Islam, 3) Pelarangan riba, 4) Menjalankan usaha atau bisnis yang halal.

H. Metode Penelitian

Data penelitian ini menggunakan gambaran penelitian kualitatif yang dijelaskan sebagai berikut:

1. **Data yang Dikumpulkan**
   a. Data-data mengenai kepuasan nasabah di BMT Permata jika dilihat dalam sudut pandang *maqāṣid al-sharī'ah*. Data ini dikumpulkan melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi.
2. **Sumber Data**
   a. Sumber Data Primer

      Sumber data primer merupakan sumber data yang diambil secara langsung berdasarkan subjek penelitian. Subjek penelitian dalam penelitian ini merupakan pihak manajemen BMT Permata dan nasabah. Pengambilan data ini dapat dilakukan dengan cara observasi, wawancara, serta dokumentasi mengenai perihal peran BMT dalam meningkatkan kepuasan nasabah serta menganalisis faktor-faktor kepuasan nasabah melalui nilai *maqāṣid al-sharī'ah* sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

      Terdapat kurang lebih 6 informan dalam penelitian yang akan diwawancarai oleh penulis yaitu 4 informan dari pihak pengguna aplikasi yang dilihat berdasarkan frekuensi tertinggi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

transaksi melalui BMT Permata *Mobile*, sering menabung dan berkunjung ke kantor layanan BMT serta 2 orang dari pihak internal BMT sebagaimana berikut:

1. Bapak Machmud : Selaku penanggung jawab admin aplikasi BMT Permata *Mobile* yang mana akan bermanfaat untuk memberikan informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan aplikasi BMT Permata *Mobile* seperti bagaimana upaya menginovasi serta memperbaiki aplikasi BMT Permata *Mobile* sebagai bentuk peningkatan kepuasan nasabah, apa sajakah hambatan yang dialami selama mengenalkan aplikasi BMT Permata *Mobile*, memaparkan alasan melakukan komplain, serta kekurangan dan kelebihan aplikasi BMT Permata *Mobile*.
2. Ibu Naning Poedji Rahayu : Selaku manajer di BMT Permata yang akan bermanfaat memberikan informasi tentang sejarah yang melatarbelakangi berdirinya BMT Permata serta sejarah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		adanya BMT Permata *Mobile*, serta menjelaskan tentang apa saja kelebihan dan kekurangan BMT Permata *Mobile* secara umum.
3.	Ibu Alynia Purwaning	: Selaku anggota yang menggunakan aplikasi BMT Permata *Mobile*. Informan ini bermanfaat untuk memberikan informasi tentang alasan menggunakan aplikasi BMT Permata *Mobile*, evaluasi terhadap penggunaan aplikasi BMT Permata *Mobile* mengenai kendala-kendala serta hal-hal positif yang dialami selama menggunakan produk aplikasi tersebut.
4.	Bapak Muzaidin	: Selaku anggota yang menggunakan aplikasi BMT Permata *Mobile*. Informan ini bermanfaat untuk memberikan informasi tentang alasan menggunakan aplikasi BMT Permata *Mobile*, evaluasi terhadap penggunaan aplikasi BMT Permata *Mobile* mengenai kendala-kendala serta hal-hal positif yang dialami

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		selama menggunakan produk aplikasi tersebut.
5.	Mbak Chori Oktavia	: Selaku anggota yang menggunakan aplikasi BMT Permata *Mobile*. Informan ini bermanfaat untuk memberikan informasi tentang alasan menggunakan aplikasi BMT Permata *Mobile*, evaluasi terhadap penggunaan aplikasi BMT Permata *Mobile* mengenai kendala-kendala serta hal-hal positif yang dialami selama menggunakan produk aplikasi tersebut.
6.	Mas Anta Maulana	: Selaku anggota yang menggunakan aplikasi BMT Permata *Mobile*. Informan ini bermanfaat untuk memberikan informasi tentang alasan menggunakan aplikasi BMT Permata *Mobile*, evaluasi terhadap penggunaan aplikasi BMT Permata *Mobile* mengenai kendala-kendala serta hal-hal positif yang dialami selama menggunakan produk aplikasi tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan salah satu sumber data yang berfungsi sebagai pendukung pada penelitian yang diperoleh peneliti melalui berbagai media antara lain buku, jurnal, artikel, dan/atau data yang berasal dari website. Data sekunder yang digunakan oleh penulis sebagai berikut:

1) *Ekonomi Islam*, karya Sumarin.
2) *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen,* karya Nugroho J. Setiadi.
3) *Pengambilan Keputusan Konsumen*, karya Sutisna.
4) *Perilaku Konsumen di Era Internet*, karya Tatik Suryani.
5) *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, karya Ujang Sumarwan.
6) *Ushul Fiqh dan Keuangan Kontemporer dari Teori ke Aplikasi*, karya Mohammad Mufid.
7) *Maqashid Syariah*, karya Ahmad Al-Mursi Husain Jauhar.
8) *Hukum Ekonomi Islam*, karya Suwardi K. Lubis.
9) *Al-Quran dan Sistem Perekonomian*, karya Muhtadi Ridwan.

3. **Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang mana peneliti menggunakan berbagai cara guna mendapatkan serta mengumpulkan data harus jelas, spesifik, dan mendalam. Teknik

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif sebagai berikut:

a. Observasi, merupakan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian.[21] Tujuan adanya observasi yaitu untuk menyajikan gambaran secara realistis terhadap kejadian yang terdapat di lapangan, menjawab pertanyaan, menganalisis perilaku manusia, dan evaluasi untuk pengukuran aspek tertentu.
b. Wawancara, merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan pada narasumber atau informan secara langsung melalui tatap muka guna memperoleh keterangan dan mendalam.[22] Maka dari itu, peneliti hendak melakukan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada pihak manajemen BMT Permata Jatim dan nasabah BMT Permata sebagai informan dalam penelitian ini.
c. Metode dokumentasi, atau yang dapat disebut metode dokumenter yaitu metode yang dilakukan untuk menggali data

[21] Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 140.
[22] Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran,* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), 133.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

secara historis dalamm penelitian.[23] Biasanya hasil data tersebut berupa dokumen baik intern atau ekstern, yang mana cara pengambilan datanya didapatkan secara tidak langsung dari subjek penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu berupa pengambilan data berdasarkan dokumen yang diambil dari lembaga BMT Permata seperti jumlah anggota, jumlah pengguna BMT Permata *Mobile*.

4. **Teknik Pengelolaan Data**

a. Reduksi data, yaitu melakukan pemeriksaan kembali dari seluruh data yang diperoleh dari lapangan dengan melakukan pemilihan dan penyederhanaan, kemudian mentransformasikan data yang belum diolah dari lapangan yang mencakup dari segi kelengkapannya serta menyelaraskan antara data yang didapat dengan relevansi penelitian. Reduksi data ini bertujuan untuk memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang lebih spesifik serta memudahkan dalam mengumpulkan dan melengkapi data tambahan.[24] Dalam teknik ini penulis akan melakukan analisis dengan mengambil data berdasarkan rumusan masalah saja.

b. Penyajian data, merupakan hasil reduksi yang telah menjadi sekumpulan informasi atau data yang sifatnya lebih mudah dipahami. Dalam langkah ini, peneliti menyusun data yang relevan

[23] Ibid, 153.
[24] Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2017), 155.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sesuai kerangka pemaparan yang telah direncanakan dengan rumusan masalah sehingga informasi yang diperoleh akan mudah menjawab permasalahan dalam suatu penelitian.[25]

c. Menarik kesimpulan, merupakan menyimpulkan data berdasarkan analisis data yang telah dilakukan berdasarkan fakta dan kebenaran yang merupakan dari akhir sebuah jawaban dari rumusan masalah.[26]

5. **Teknik Analisis Data**

Data yang telah ditemukan secara akurat berdasarkan fakta di lapangan beserta gambarannya akan dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu analisis yang bermula dari dari data yang selanjutnya diteliti berdasarkan teori yang ada dan hasil dari permasalahan di lapangan tersebut akan dideskripsikan menggunakan kata-kata secara tertulis dan/atau lisan. Metode ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan objek penelitian secara sistematis, faktual, dan akurat terhadap fakta, sifat, serta hubungan antara fenomena yang diselidiki dengan teori yang ada.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif dikarenakan peneliti melihat serta membuktikan suatu fenomena sosial yang terjadi secara alamiah, sehingga sesuai atau tidak sesuai suatu data yang diperoleh di lapangan tersebut merupakan berdasarkan peristiwa yang sebenarnya. Kemudian data tersebut

[25] Ibid, 156.
[26] Ibid, 159.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diolah dan dianalisis menggunakan pola pikir induktif yang mana pola pikir tersebut berpijak berdasarkan fakta yang bersifat khusus lalu diteliti, dianalisis, dan disimpulkan sehingga pemecahan masalah atau solusi dapat berlaku secara umum.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika kepenulisan pada penelitian ini terbagi menjadi beberapa bab, dimana setiap bab memiliki sub bab pembahasan sehingga dapat memudahkan pembaca ketika membaca hasil penelitian tersebut.

Bab pertama memuat uraian tentang latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua memuat tentang kerangka teori yang berisi tentang penjelasan teori sebagai landasan atau komparasi analisis yang dilakukan dalam penelitian. Dalam kerangka teori ini terdapat uraian tentang teori *maqāṣid al-sharī'ah*, dan perilaku konsumen dalam perspektif Islam.

Bab ketiga memuat tentang data penelitian yang berkaitan dengan variabel yang diteliti secara objektif, lengkap, dan jelas. Dalam bab ini akan menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian yaitu BMT Permata Jatim Kota Mojokerto, baik sejarah berdirinya BMT beserta gambaran mengenai peran BMT dalam meningkatkan kepuasan nasabah berdasarkan perspektif *maqāṣid al-sharī'ah*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bab keempat memuat tentang analisis data dimana dalam bab ini mendeskripsikan tentang hasil dari analisis penelitian yaitu menjawab tentang peran BMT Permata Jatim Kota Mojokerto dalam meningkatkan kepuasan nasabah berdasarkan perspektiif *maqāṣid al-sharī'ah*.

Bab kelima sebagai penutup memuat tentang kesimpulan dan saran dari penelitian. Hal ini juga dapat dijadikan sebagai masukan dan saran bagi BMT Permata Jatim untuk menentukan pengembangan, memaksimalkan kemajuan sebagai objek yang diteliti. Selain itu juga dapat dijadikan masukan dan saran bagi peneliti selanjutnya ketika melakukan penelitian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

PERILAKU KONSUMEN DAN TEORI *MAQĀṢID AL-SHARĪ'AH*

A. Teori Perilaku Konsumen

1. Pengertian Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen menurut Hawkins dan Mothersbaugh yang dikutip oleh Tatik Suryani, merupakan studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi serta proses yang dilakukan untuk memilih, mengamankan, menggunakan, dan menghentikan produk, jasa, pengalaman, atau ide untuk memuaskan kebutuhannya dan dampaknya terhadap konsumen dan masyarakat.[27]

Sedangkan Schiffman dan Kanuk yang dikutip oleh Tatik Suryani, perilaku konsumen merupakan studi yang mengkaji tentang bagaimana individu membuat keputusan membelanjakan sumber daya yang tersedia dan dimiliki (waktu, uang, dan usaha) untuk mendapatkan barang atau jasa yang nantinya akan dikonsumsi.[28]

Berdasarkan kedua pengertian di atas, maka pengertian dari perilaku konsumen merupakan suatu kegiatan konsumsi yang dilakukan oleh konsumen melalui menggali informasi, membeli, menggunakan, mengevaluasi barang atau jasa guna mendapatkan tingkat kepuasan kebutuhan mereka. Perilaku konsumen bersifat dinamis karena

[27] Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen di Era Internet: Implikasinya pada Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 6.
[28] Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen di Era Internet*..., 6.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mencakup konsumen individu, kelompok, dan anggota masyarakat secara terus-menerus mengalami perubahan. Dengan demikian perilaku konsumen mencakup bidang yang lebih luas, karena mempelajari dampak dari proses dan aktivitas yang dilakukan oleh konsumen ke konsumen lain maupun masyarakat.

Dalam perilaku konsumen juga membahas tentang strategi pemasaran yang akan disusun. Strategi pemasaran yang baik pada hakikatnya didasarkan pada kebutuhan dan keinginan konsumen. Strategi pemasaran dapat berjalan dengan baik jika ditentukan oleh seorang pemasar yang baik pula. Pemasar yang baik yaitu pemasar yang mau belajar memahami perilaku konsumen. Jika hal ini dijalankan dengan sungguh-sungguh, maka perusahaan juga akan mendapatkan keuntungan yang cukup besar karena dapat menyusun strategi pemasaran yang tepat yang dapat memberikan kepuasan yang lebih baik dibanding pesaing.[29]

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen

Menurut Philip Kotler perilaku konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain:[30]

a. Faktor budaya

Faktor budaya dalam perilaku konsumen merupakan salah satu hal yang penting karena salah satu di dalamnya terdapat kelas sosial. Kelas sosial merupakan pembagian dalam masyarakat yang

[29] Ibid, 8.
[30] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: IKAPI, 2000), 183.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tersusun secara hirarkis dan permanen dimana masyarakat tersebut menganut nilai, minat, dan perilaku yang serupa.

b. Faktor sosial

Faktor sosial dalam perilaku konsumen dipengaruhi oleh kelompok acuan, keluarga, dan status sosial.[31] Dimana dalam kelompok-kelompok tersebut memeiliki pengaruh penting dalam hal konsumsi (pembelian).

c. Faktor pribadi

Faktor pribadi dalam perilaku konsumen meliputi karakteristik antara lain:

1) Usia dan tahap siklus hidup. Semakin bertambahnya usia maka semakin bertambahnya pula keinginan dan kebutuhan seseorang dalam membeli dan mengonsumsi barang atau jasa.
2) Pekerjaan dan lingkungan ekonomi. Semakin elit pekerjaan dan lingkungan ekonomi maka semakin tinggi pula keinginan dan kebutuhan seseorang untuk membeli barang atau jasa.
3) Gaya hidup. Semakin tinggi gaya hidup seseorang akan mempengaruhi tingkat keinginan untuk membeli barang atau jasa.
4) Kepribadian dan konsep diri. Semakin baik perilaku kepribadian dan konsep diri seseorang maka semakin bijak seseorang dalam melakukan pembelian terhadap barang atau jasa.

[31] Ibid, 187.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Faktor psikologis

Pilihan seseorang dalam membeli dipengaruhi oleh tiga faktor psikologis yaitu: motivasi, persepsi konsumen, dan sikap konsumen.[32]

1) Motivasi muncul karena adanya kebutuhan yang dirasakan oleh konsumen. Kebutuhan itu sendiri muncul di saat konsumen merasakan ketidaknyamanan antara yang seharusnya dirasakan dan yang sesungguhnya dirasakan. Kebutuhan akan dapat dirasakan ketika seseorang mendapat dorongan untuk melakukan tindakan untuk memenuhi kebutuhan. Jadi, motivasi merupakan dorongan yang muncul dari seorang konsumen yang dapat mempengaruhi keputusan dalam membeli dan menggunakan barang atau jasa.[33]
2) Persepsi konsumen merupakan proses dimana seorang konsumen memilih, mengatur, dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang berarti. Perlu diketahui bahwa persepsi tidak hanya bergantung pada rangsangan fisik, tetapi juga pada hubungan rangsangan terhadap bidang yang mengelilinginya.[34]

[32] Ibid, 196.
[33] Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2011), 11.
[34] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009), 179.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

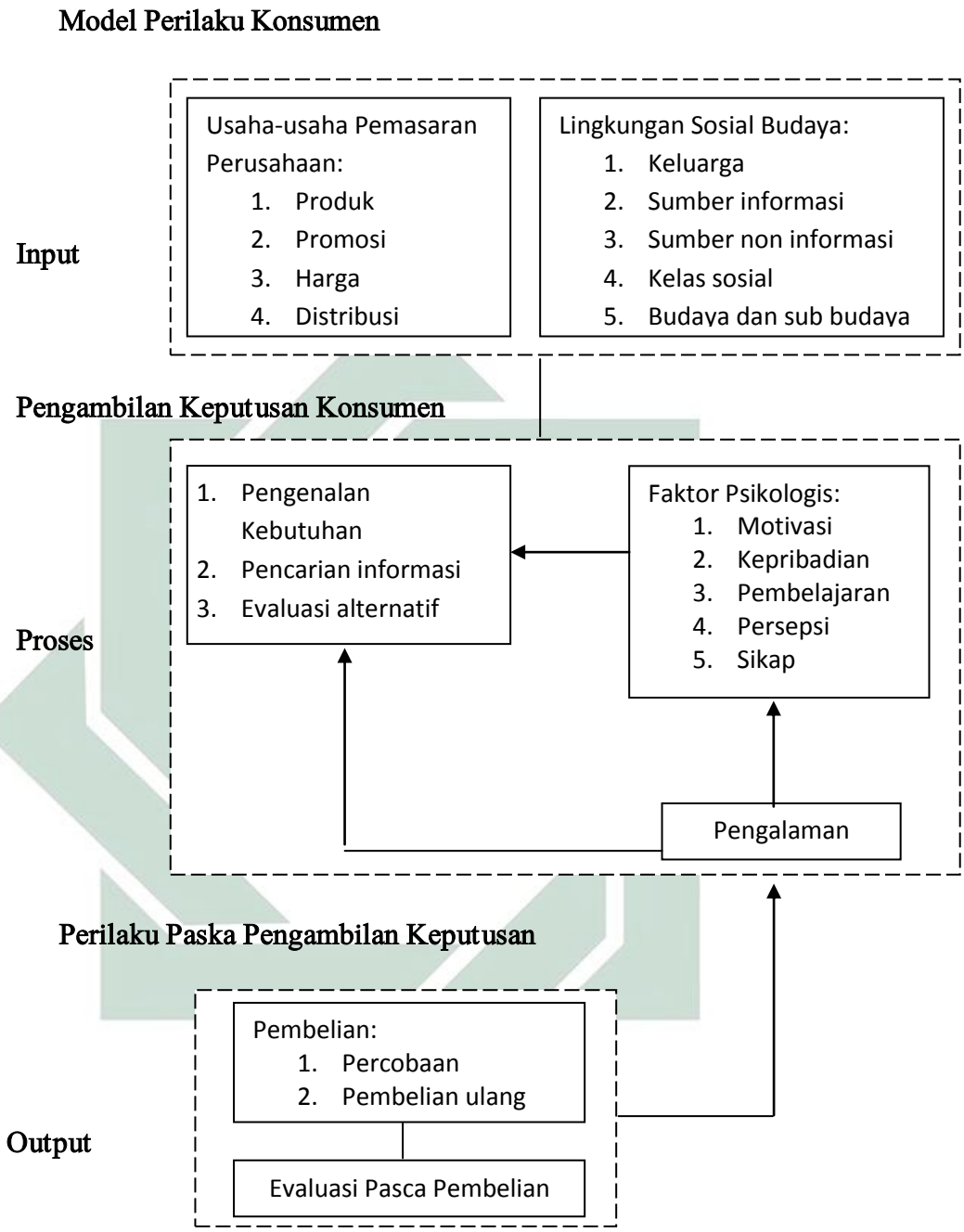
3) Sikap konsumen merupakan faktor penting yang mempengaruhi keputusan konsumen. Dimana konsep sikap berkaitan erat dengan konsep kepercayaan dan perilaku.

3. Proses Pengambilan Keputusan

Keputusan membeli atau mengonsumsi suatu produk dengan merk tertentu akan diawali oleh langkah-langkah berikut antara lain: 1) pengenalan kebutuhan, 2) pencarian informasi, dan 3) evaluasi alternatif.[35] Berikut model pengambilan keputusan yang dijelaskan oleh tabel berikut:

[35] Ujang Suwarman, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 15.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 2.1

MODEL PENGAMBILAN KEPUTUSAN[36]

[36] Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen di Era Internet*..., 15.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan Gambar 2.1 di atas, dapat dijelaskan bahwa yang *pertama*, yaitu tahap input merupakan tahap pengenalan kebutuhan berdasarkan lingkungan eksternal. Pada tahap ini konsumen dipengaruhi oleh rasa yang kurang dan menuntut untuk dipenuhi. Perbedaan kebutuhan ini juga didorong oleh stimuli baik dari luar (eksternal) maupun dalam (internal). Pada tahap inilah dinamakan model-model perilaku konsumen.

Kedua, yaitu tahap proses dalam mengambil keputusan. Setelah mengenali kebutuhan serta mengerti perbedaan terhadap keadaan yang diinginkan dengan keadaan yang sebenarnya terjadi. Kemudian pencarian informasi mulai dilakukan ketika konsumen memandang bahwa kebutuhan tersebut dapat dipenuhi melalui pembelian atau mengonsumsi suatu produk. Pencarian informasi tersebut dapat dilakukan melalui ingatan sebelumnya (pencarian internal) dan mencari informasi dari luar (eksternal). Selanjutnya proses evaluasi, yaitu seorang konsumen membandingkan berbagai pilihan yang dapat memecahkan masalah yang dihadapinya.

Setelah melakukan evaluasi dengan pertimbangan yang matang, konsumen akan mengambil keputusan dalam pembelian. Dua faktor yang mempengaruhi keputusan pembeli yaitu sikap orang lain terhadap produk tertentu dan keadaan tak terduga yang merupakan faktor situasional yang dapat mengubah tujuan pembelian misalnya kondisi keuangan yang mendadak kurang baik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ketiga, tahap output yaitu tahap evaluasi paska pembelian. Dimana pembeli akan memilih mengulangi kembali untuk membeli produk tersebut atau membeli produk lain yang dirasa dapat memuaskannya. Jadi, dalam tahap ini merupakan konsumen menilai produk atau layanan yang telah dirasakan pada saat proses pembelian, yaitu sama sesuai ekspektasi atau melebihi apa yang diharapkan.

4. Pengaruh Teknologi Terhadap Perilaku Konsumen

Dahulu komunikasi jarang sekali dilakukan karena masih jarangnya gerai telepon umum dan tarif telepon yang relatif mahal. Namun saat ini telepon umum jarang ditemui dikarenakan hampir semua orang memiliki telepon genggam. Semenjak ditemukannya teknologi telepon genggam, teknologi ini berkembang pesat mulai dari seri 0G sampai 4G. Kemajuan teknologi tersebut juga mempengaruhi perubahan perilaku konsumen secara signifikan.[37]

Selain telepon genggam, teknologi yang berkembang pesat adalah internet. Saat ini hampir setiap individu dapat memiliki akses internet. Oleh karena itu, tingginya frekuensi komunikasi melalui media internet menjadikannya sebagai salah satu alat pemasaran yang efektif dan efisien. Jadi, masyarakat saat ini tidak hanya memperoleh berita melalui televisi, radio, maupun surat kabar, akan tetapi masyarakat dapat mengakses berita melalui internet tanpa batas.

[37] Ujang Suwarman, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya*..., 341.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kemajuan teknologi mempunyai pengaruh yang bersifat *multiplier* (pengganda), dimana kemajuan teknologi dapat mempengaruhi bidang lainnya. Salah satu bidang yang terpengaruhi oleh kemajuan teknologi yaitu bidang keuangan dalam sistem pembayaran berupa *mobile banking* atau *e-banking*. *Mobile banking* atau *e-banking* merupakan layanan perbankan yang memiliki layanan pembayaran, transfer, dan layanan perbankan lainnya yang disediakan oleh bank tertentu melalui media internet.[38] Keberadaan *mobile banking* atau *e-banking* oleh bank-bank di Indonesia, para nasabah tidak perlu direpotkan untuk mendatangi bank jika membutuhkan layanan perbankan. Cukup menggunakan akses internet dan melakukan layanan perbankan menggunakan layanan aplikasi *mobile banking* atau *e-banking*, maka sudah dapat dilakukan berbagai layanan perbankan yang dibutuhkan. Melalui *mobile banking* atau *e-banking* menjadikan akses tidak terbatas oleh nasabah bank terhadap layanan perbankan yang dibutuhkan. Prosesnya juga lebih cepat, akurat, dan juga tetap terjamin keamanannya.

B. Teori Perilaku Konsumen dalam Perspektif Islam

Seperti yang telah kita ketahui sebelumnya pada penjelasan di atas, bahwa perilaku konsumen merupakan tindakan-tindakan dan hubungan sosial yang dilakukan oleh konsumen perorangan, kelompok, maupun organisasi untuk menilai, memperoleh, dan menggunakan barang-barang

[38] Ibid, 346.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

serta jasa melalui proses pertukaran atau pembelian yang diawali melalui proses pengambilan keputusan yang menentukan tindakan-tindakan tersebut.

1. Perbedaan Konsumsi Islam dengan Konsumsi Konvensional

Perlu diketahui bahwa teori perilaku konsumen berdasarkan syariat Islam berbeda dengan teori konsumen konvensional. Dalam perbedaan ini terletak pada nilai dasar yang menjadi fondasi teori, motif, dan tujuan konsumsi, hingga teknik pilihan dan alokasi anggaran untuk konsumsi. Terdapat tiga nilai dasar yang menjadi fondasi teori perilaku konsumen dalam Islam, antara lain:[39]

a. Lebih mengutamakan konsumsi untuk ibadah daripada konsumsi duniawi.
b. Mengukur konsep sukses dengan moral agama Islam, bukan dengan jumlah kekayaan yang dimiliki. Semakin tinggi moral agama Islam yang dimiliki maka semakin tinggi pula kesuksesan yang dimiliki oleh manusia tersebut. Moral dalam Islam dapat diketahui melalui kebajikan, kebenaran, dan ketaqwaan seseorang terhadap Allah SWT.
c. Harta yang halal. Karena harta merupakan anugerah dari Allah SWT., serta harta merupakan alat yang digunakan untuk mencapai tujuan hidup jika diusahakan dan dimanfaatkan dengan benar.

[39] Sri Wigati, "Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam", *Maliyah*, Vol. 01, No. 01, (Juni, 2011), 31.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Prinsip Konsumsi Islam

Banyak perbedaan mengenai prinsip konsumsi dalam Islam sebagaimana menurut Manan yang dikutip oleh Sri Wigati dalam jurnalnya yang berjudul "*Perilaku Konsumen dalam Perspektif Islam*" bahwa prinsip konsumsi Islam terdapat lima prinsip, antara lain:[40] 1) Prinsip keadilan. Dalam konteks ini prinsip keadilan dimaksudkan pada cara mencari rizki haruslah yang halal dan tidak dilarang oleh hukum; 2) Prinsip kebersihan. Hal ini dimaksudkan pada mencari makanan haruslah baik, tidak kotor, ataupun menjijikkan sehingga merusak selera makan; 3) Prinsip kesederhanaan. Dalam konteks ini mengajarkan dan mengatur manusia agar mengonsumsi secara sederhana, tidak berlebih-lebihan. Karena Allah tidak menyukai hambaNya yang melakukan tindakan secara berlebihan sebagaimana dalam firmanNya QS. Al-A'raf ayat 31; 4) Prinsip kemurahan hati. Dalam konteks ini dimaksudkan agar mengonsumsi makanan atau minuman yang tidak mengandung bahaya maupun dosa, yaitu dengan mengonsumsi makanan dan minuman yang halal sesuai dengan syariat agama; 5) Prinsip moralitas. Etika dalam mengonsumsi diajarkan untuk menyebut nama Allah SWT. ketika sebelum makan dan mengucap "*alḥamdulillāh*" ketika setelah makan sebagai tanda untuk mensyukuri nikmat yang telah Allah SWT. berikan.

Sedangkan menurut Ali Sakti sebagaimana dikutip oleh Sri Wigati, bahwa prinsip konsumsi dalam Islam terdapat empat prinsip

[40]Ibid, 31-32.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yaitu:[41] 1) Hidup hemat dan tidak berlebihan. Dimana kita dianjurkan untuk membelanjakan sesuatu sesuai kebutuhan (*needs*) bukan keinginan (*wants*); 2) Implementasi zakat, infak, dan shadaqah. Dimana menyisihkan sebagian harta yang kita miliki untuk zakat, infak, dan shadaqah; 3) Pelarangan riba. Menjadikan instrumen mudharabah dan musyarakah sebagai pengganti kredit dan sistem bunga yang biasa dilakukan oleh lembaga keuangan konvensional; dan 4) Menjalankan usaha yang bersifat halal, mulai dari produk atau komoditi, proses produksi hingga distribusi.

Hal ini juga didukung oleh pernyataan Imam Buchori dan Siti Musfiqoh dalam bukunya yang berjudul "*Sistem Ekonomi Islam*" bahwa seorang muslim untuk mencapai kepuasan dengan mempertimbangkan beberapa hal dalam mengonsumsi antara lain: 1) Barang yang dikonsumsi tidak haram, 2) Tidak mengandung spekulasi, 3) Tidak mengandung riba, dan 4) Memperhitungkan zakat dan infaq.[42]

Berdasarkan beberapa pernyataan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pola prinsip konsumsi dalam Islam didasarkan atas untuk memenuhi kebutuhan bukan keinginan. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari pola konsumsi yang tidak perlu (*useless*). Dalam ekonomi Islam, agama juga menjelaskan bahwa kita tidak dianjurkan untuk bertindak *israf* atau boros yang dilakukan untuk menuruti hawa nafsu.

[41] Ibid, 32.
[42] Imam Buchori dan Siti Musfiqoh, *Sistem Ekonomi Islam*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014), 70.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Oleh karena itu, dalam perspektif Islam mengonsumsi suatu barang atau jasa demi memenuhi kepuasan tidak memandang banyak sedikitnya barang yang dapat dikonsumsi, tetapi didasarkan pada besarnya nilai ibadah yang didapatkan.

Selain itu ketika seorang konsumen yang teguh terhadap keimanan dan ketaqwaannya, maka sebagian penghasilan yang didapatkan secara rutin, baik setiap minggu, bulan maupun tahun tidak akan digunakan dan dihabiskan untuk konsumsi, melainkan sebagian disisihkan untuk keperluan zakat, infak, dan shadaqah dengan tujuan mengharap ridha Allah SWT. Semua itu ditujukan untuk membersihkan harta dari segala noda syubhat dan dapat mensucikan hati dari berbagai penyakit yang menyelimutinya seperti rasa kikir, tak mau mengalah dan egois. Selain itu untuk menjaga keseimbangan konsumsi dalam Islam agar tetap terlaksana dimana dengan tetap menjalankan keadilan distribusi berupa mengimplementasikan zakat, infaq, dan shadaqah.

3. Perilaku Konsumen dalam Islam

Seperti yang telah diketahui pada penjelasan sebelumnya bahwa perilaku konsumen ialah cara mempelajari bagaimana manusia memilih berbagai pilihan yang dihadapi dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki. Pada teori perilaku konsumen konvensional didasari pada prinsip *utility* dimana cara manusia dalam memaksimalkan kepuasan dengan memanfaatkan seluruh pendapatan yang dimiliki. Hal ini berbeda dengan teori perilaku konsumen dalam pandangan Islam dimana harta

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang dimiliki ditujukan untuk memenuhi kebutuhan baik secara jasmani maupun rohani guna memaksimalkan fungsi kemanusiaan sebagai hamba dan khalifah Allah SWT untuk menggapai kebahagiaan dunia dan akhirat.[43]

Dalam kegiatan konsumsi tidak pernah lepas membahas tentang kepuasan. Dalam pandangan Islam, suatu kepuasan lebih didasarkan pada kebutuhan manusia. Jika kebutuhan manusia tersebut terpenuhi, maka suatu kepuasan akan tercapai. Pembahasan kebutuhan manusia juga tidak pernah lepas dari teori perilaku konsumen dalam perspektif Islam dimana memuat beberapa prinsip sebagai berikut:[44]

a. Prinsip syariah, yaitu menyangkut hal mendasar tujuan manusia dalam melakukan konsumsi sesuai syariat yaitu untuk tujuan beribadah kepada Allah SWT.
b. Prinsip ilmu, yaitu pengetahuan tentang barang yang akan dikonsumsi beserta hukum-hukumnya seperti halal atau haramnya.
c. Prinsip kuantitas, yaitu mengonsumsi barang sesuai batas kuantitas syariat Islam, yang memiliki sifat tidak berlebih-lebihan.
d. Prinsip prioritas, yaitu memperhatikan urutan prioritas untuk menghindari dari hal-hal yang memiliki kemudharatan. Jadi, setiap manusia harus mengetahui sisi kebutuhan yang bersifat primer, sekunder, maupun tersier sebelum mengonsumsi suatu barang.

---

[43] Abdul Ghofur, *Pengantar Ekonomi Syariah: Konsep Dasar, Paradigma, Pengembangan Ekonomi Syariah,* (Depok: Raja Grafindo Persada, 2017), 81.
[44] Ibid, 82.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Prinsip sosial, yaitu memperhatikan lingkungan sosial sehingga menciptakan keharmonisan hidup dalam masyarakat seperti implementasi zakat yang merupakan kewajiban bagi seluruh umat Islam untuk membantu sesama yang lebih membutuhkan.

f. Kaidah lingkungan, yaitu mengonsumsi suatu barang yang sifatnya tidak merusak lingkungan.

C. Teori *Maqāṣid al-Sharī'ah*

1. Pengertian *Maqāṣid al-Sharī'ah*

Menurut Ibn Manzur al-Afriqi yang dikutip oleh Muhammad Mufid menerangkan bahwa pengertian *maqāṣid* secara bahasa merupakan bentuk plural (*jama'*) dari kata "*maqṣūd*" yang berarti menuju, bertujuan, berkeinginan, dan kesengajaan. Adapun *maqṣud-maqāṣid* dalam ilmu gramatika bahasa Arab disebut dengan *isim maf'ul*, yaitu sesuatu yang menjadi objek, oleh karena itu kata tersebut diartikan sebagai "tujuan" atau "beberapa tujuan". Sedangkan kata *as-Sharī'ah* merupakan bentuk subyek dari akar kata *syara'a* yang berarti "jalan menuju sumber air yaitu sumber kehidupan".[45] Jadi, secara umum *maqāṣid al-sharī'ah* merupakan segenap tujuan dari hukum-hukum yang mensyari'atkan Allah SWT terhadap hamba-Nya untuk menciptakan kemaslahatan.

[45] Mohammad Mufid, *Ushul fiqh Ekonomi dan Keuangan Kontemporer dari Teori ke Aplikasi*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2016), 165.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Klasifikasi dan Tingkatan *Maqāṣid al-Sharī'ah*

Menurut Syatibi yang dikutip oleh Mohammad Mufid, *maqāṣid* dibagi menjadi dua bagian yaitu *Maqṣud al-Sharī'* dan *Maqṣud al-Mukallaf.* Kemudian Syatibi menjelaskan bahwa *Maqṣud al-Sharī'* terdiri dari empat bagian, yaitu:[46]

a. *Qaṣdu al-Sharī' fī Waḍ'i al-Sharī'ah* (tujuan Allah dalam menetapkan syariat)

Allah menurunkan syariat (aturan hukum) guna untuk menciptakan kemaslahatan dan menghindari kemadharatan bagi manusia itu sendiri, baik di dunia maupun di akhirat. Kemudian *maqashid* dibagi menjadi tiga tingkatan, yaitu *ḍarurīyat* (primer), *hajjīyat* (sekunder), dan *taḥsinīyat* (tersier, *lux*).[47]

Ḍarurīyat yaitu memelihara kebutuhan yang bersifat esensial bagi kehidupan manusia.[48] Hukum Islam diwujudkan untuk melestarikan dan menjamin terwujudnya kemaslahatan dimana tercakup dalam lima kebutuhan pokok 1) agama (*al-dīn*), 2) jiwa (*al-nafs*), 3) akal (*al-'aql*), 4) keturunan (*al-nasl*), dan 5) harta (*al-māl*). *Ḍarurīyat* artinya harus ada demi kemaslahatan hamba, jika tidak ada, maka akan menimbulkan kerusakan, misalnya rukun Islam.

Hajīyat yaitu kebutuhan yang tidak bersifat esensial, yang mana kebutuhan tersebut dapat menghindarkan manusia dari

[46] Ibid, 171.
[47] Ibid.
[48] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kesulitan hidupnya.[49] Dalam tingkatan *hajīyat* ini jika kebutuhan tidak terlaksana, hal itu tidak akan sampai mengancam kebutuhan lima dasar, akan tetapi hanya akan menimbulkan kesulitan bagi manusia. Dalam tingkatan ini berkaitan erat dengan *ruḥsah*. Seperti halnya shalat jama' dan shalat qashar bagi seorang musafir atau orang yang sedang bepergian.

Tahsinīyat yaitu kebutuhan yang menunjang peningkatan martabat manusia dalam masyarakat dan di hadapan Tuhannya sesuai dengan kepatuhan.[50] Dalam *tahsinīyat* juga ditujukan untuk melengkapi pelaksanaan kewajiban terhadap Tuhan. Kegiatan ini berkaitan erat dengan akhlak terpuji. Jika hal ini tidak dilakukan, maka tidak akan merusak esistensi agama dan juga tidak akan mempersulit seseoranng dalam melakukannya.

Berikut gambaran-gambaran komprehensif tentang tujuan syariah menurut lima kebutuhan dasar dan skala prioritasnya masing-masing:

1) Memelihara agama (*Hifḍ al-Dīn*)

   Memelihara agama dalam peringkat *ḍarurīyat*, yaitu memelihara dan melaksanakan kewajiban keagamaan yang masuk peringkat primer, seperti melaksanakan shalat lima waktu. Kalau shalat itu diabaikan maka akan terancamlah eksistensi Agama. Contoh memelihara agama dalam peringkat *hajīyat* yaitu shalat jama'

[49] Ibid, 172.
[50] Ibid, 172.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan shalat qashar bagi orang yang sedang berpergian. Kalau ketentuan ini tidak dilaksanakan maka tidak akan mengancam eksistensi agama, melainkan hanya akan mempersulit bagi orang yang melakukannya. Sedangkan contoh memelihara agama dalam peringkat *tahsinīyat*, yaitu menutup aurat, baik di dalam maupun di luar shalat, membersihkan badan pakaian dan tempat, ketiga ini kerap kaitannya dengan akhlak yang terpuji. Kalau hal ini tidak mungkin untuk dilakukan, maka hal ini tidak akan mengancam eksistensi agama dan tidak pula mempersulit bagi orang yang melakukannya.

2) Memelihara jiwa (*Hifḍ al-Nafs*)

Memelihara jiwa dalam peringkat *ḍarurīyat*, seperti memenuhi kebutuhan pokok berupa makanan untuk mempertahankan hidup. Kalau kebutuhan pokok ini diabaikan, maka akan berakibat terancamnya eksistensi jiwa manusia. Sedangkan dalam peringkat *hajīyat*, seperti diperbolehkan berburu binatang dan mencari ikan di laut untuk menikmati makanan yang lezat dan halal. kalau kegiatan ini diabaikan, maka tidak akan mengancam eksistensi manusia, melainkan hanya mempersulit hidupnya. Sedangkan dalam tingkat *tahsinīyat*, seperti ditetapkannya tata cara makan dan minum, kegiatan ini hanya berhubungan dengan kesopanan dan etika, sama sekali tidak

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

akan mengancam eksistensi jiwa manusia, ataupun mempersulit kehidupan seseorang.

3) Memelihara akal (*Hifḍ al-'Aql*)

Memelihara akal dalam peringkat *ḍarurīyat*, seperti diharamkan meminum minuman keras. Jika ketentuan ini tidak diindahkan, maka akan berakibat terancamnya eksistensi akal. Sedangkan dalam peringkat *hajīyat*, seperti dianjurkannya menurut Ilmu pengetahuan. Sekiranya hal itu dilakukan, maka tidak akan merusak aqal, tetapi akan mempersulit diri seseorang, dalam kaitannya dengan pengembangan ilmu pengetahuan. Sedangkan dalam peringkat *tahsinīyat*. Seperti menghindarkan diri dari menghayal atau mendengarkan sesuatu yang tidak berfaedah. Hal ini erat kaitannya dengan etika, tidak akan mengancam eksistensi aqal secara langsung.

4) Memelihara keturunan (*Hifḍ al-Nasl*)

Memelihara keturunan dalam *ḍarurīyat* seperti disyariatkannya nikah dan diharamkannya berzina. Jika kegiatan ini diabaikan maka akan mengancam pada eksistensi keturunan. Sedangkan dalam peringkat *hajīyat*, seperti ditetapkannya ketentuan menyebutkan mahar bagi suami pada waktu aqad nikah dan diberikan hak talak padanya. Jika mahar itu tidak disebutkan pada waktu aqad, maka suami akan mengalami kesulitan, karena ia harus membayar mahar *misl*, sedangkan dalam kasus talak,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

suami akan mengalami kesulitan, jika ia tidak menggunakan hak talaknya, padahal situasi rumah tangganya tidak harmonis. Sedangkan dalam peringkat *tahsinīyat*, seperti disyari'tkan *khitbah* atau *walimah* dalam perkawinan. Hal ini dilakukan dalam rangka melengkapi kegiatan perkawinan. Jika hal ini diabaikan, maka tidak akan mengancam eksistensi keturunan, dan tidak pula mempersulit orang yang melakukan perkawinan.

5) Memelihara harta (*Hifḍ al-Māl*)

Memelihara harta dalam peringkat *ḍarurīyat*, seperti syariat tentang tata cara pemilikan harta dan larangan mengambil harta orang lain dengan cara yang tidak sah, apabila aturan itu dilanggar, maka berakibat terancamnya eksistensi harta. Sedangkan dalam peringkat *hajīyat* seperti syari'at tentang jual beli dengan cara salam. Apabila cara ini tidak dipakai, maka tidak akan terancam eksistensi harta, melainkan akan mempersulit orang yang memerlukan modal. Sedangkan dalam peringkat *tahsinīyat*, seperti ketentuan tentang menghindarkan diri dari pengecohan atau penipuan. Hal ini erat kaitannya dengan etika bermuamalah atau etika bisnis yang mana akan mempengaruhi pada sah tidaknya jual beli itu, sebab peringkat yang ketiga ini juga merupakan syarat adanya peringkat yang kedua dan pertama.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. *Qaṣdu al-Sharī' fī Waḍ'i al-Sharī'ah lil Ifham*

Dalam konteks *qaṣdu al-sharī' fī waḍ'i al-sharī'ah lil ifham* dimaksudkan bahwa tujuan Allah menurunkan syariat untuk dapat dipahami. Agar syariat tersebut dapat dipahami, terdapat dua hal penting yang wajib diketahui yaitu: 1) Wajib mengetahui seluk-beluk tata bahasa Arab. Karena syariat diturunkan dalam bahasa Arab, oleh karena itu wajib bagi kita untuk memahami tata bahasa Arab sebelum memahami syariat sebagaimana tercantum dalam QS. *Yusuf* ayat 2 dan QS. *As-Syu'ara* ayat 195. Dan 2) Syariat mempunyai sifat *ummīyat*. Dimana sifat ini tidak membutuhkan ilmu-ilmu yang lain untuk dapat memahaminya. Hal ini dimaksudkan agar semua orang dari segala kalangan dapat memahaminya dan dikarenakan syariat juga merupakan pangkal dari kemaslahatan manusia (*fahuwa ajrā 'alā i'tibari al-maslahah*).[51]

c. *Qaṣdu al-Sharī' fī Waḍ'i al-Sharī'ah li al-Taklif bi Muqtaḍaha*

Dalam konteks *qaṣdu al-sharī' fī waḍ'i al-sharī'ah li al-taklif bi muqtaḍaha* dimaksudkan tujuan Allah menurunkan syariatnya untuk dapat dipahami. Untuk dapat dipahami, terdapat dua bagian penting yang menjadi titik fokus yaitu: 1) *Taklif* (kewajiban) yang berada di luar batas kemampuan manusia bersifat tidak sah walaupun akal membolehkannya. Misalnya seperti sabda Nabi "*Janganlah kamu marah*". Hal ini bukan berarti marah itu dilarang, karena marah

[51] Ibid, 175.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

adalah sifat alami manusia yang tidak mungkin dapat dihindari. Akan tetapi dimaksudkan agar menahan amarahnya atau menghindari hal-hal yang dapat memancing amarah. 2) Taklif yang di dalamnya terdapat *masyaqqah* (kesulitan). Hal ini dimaksudkan adanya taklif bukan untuk menimbulkan kesulitan bagi pelakunya (mukallaf), akan tetapi sebaliknya akan menimbulkan manfaat tersendiri bagi mukallaf. Sebagaimana contoh ketika adanya hukum potong tangan bagi pencuri. Hal ini tidak dimaksudkan untuk merusak anggota badan, akan tetapi untuk memberikan efek jera dan untuk melindungi agar tetap terpeliharanya harta orang lain.[52]

d. *Qaṣdu al-Sharī' fi Duḥul al-Mukallaf Taḥta Aḥkam al-Sharī'ah*

Dalam konteks *qasdu ash-sharī' fi duḥul al-mukallaf taḥta aḥkam ash-sharī'ah* yaitu tujuan Allah mengapa individu harus menjalankan syariat. Sesungguhnya Allah menurunkan syariat ditujukan dan diberlakukan untuk semua hambaNya, tidak ada pengecualian selain sesuatu yang telah digariskan oleh syariat.[53] Tujuan utamanya yaitu untuk mengeluarkan *mukallaf* dari tuntutan dan keinginan hawa nafsunya sehingga muncul pengakuan secara sukarela sebagai hamba Allah SWT sebagaimana ia tidak bisa melepaskan diri dari predikat sebagai hamba. Oleh karena itu kita sebagai hamba Allah senantiasa selalu melakukan sesuatu sesuai dengan syariat, bukan melainkan mengikuti hawa nafsu.

[52] Ibid, 176.
[53] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan *maqāṣid* yang kedua yaitu *qaṣdu al-mukallaf. Qaṣdu al-mukallaf* yaitu tujuan syariat kepada subyek hukum. Dalam *qashdu al-mukallaf* terdapat suatu hal yang harus ditekankan, yaitu niat. Tujuan subyek hukum (*mukallaf*) adalah segala niat dari perbuatan yang akan dilakukan harus sejalan dengan tuntunan syariat. Sehingga dalam hal ini, "niat" merupakan hal yang menjadi dasar dari suatu amal perbuatan. Karena niatlah yang menjadi sesuatu menjadi sah atau tidak sah, menjadikan sesuatu menjadi wajib ataupun sunnah. Akan tetapi, segala perintah Allah dijalankan berdasarkan niat yang tidak sesuai syariat, maka perbuatan tersebut dikategorikan batal atau tidak sah.

3. Aplikasi *Maqāṣid al-Sharī'ah* dalam Konsumsi

Dalam ekonomi konvensional, konsumsi ditujukan untuk memenuhi kepuasan (*utility*) bagi orang yang mengonsumsinya. Sebagaimana tujuannya, konsumsi selalu identik dengan perolehan suatu kepuasan yang tertinggi, maka suatu barang atau jasa tersebut dikatakan dapat memberikan kepuasan ketika membawa suatu manfaat dan kemaslahatan. Hal ini terkadang seseorang menginginkan suatu kepuasan sesuai keinginannya tanpa melihat kemaslahatan, justru barang atau jasa yang dikonsumsi tersebut membawa kerusakan bagi dirinya atau orang-orang yang ada di sekitarnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan tujuan konsumsi dalam Islam bukanlah konsep utilitas melainkan kemaslahatan (*maslaḥat*).[54] Pencapaian *maslaḥat* tersebut merupakan tujuan dari *maqāṣid al-sharī'ah* itu sendiri. Konsep utilitas bersifat subjektif karena hanya untuk pemenuhan kepuasan (*wants*), sedangkan konsep maslahah bersifat lebih relatif obyektif karena lebih condong pada pemenuhan kebutuhan (*needs*).

Konsumsi dalam Islam dengan memenuhi konsep maslahah itu sendiri juga ditegaskan menggunakan konsep *final spending*. *Final spending* merupakan cerminan dari Hadits Rasul bahwa harta yang sesungguhnya merupakan apa yang ia makan dan apa yang ia infakkan.[55] Pada konsep *final spending* ini berorientasi pada pemenuhan *the basic need* yang bersifat *ḍarurīyat* dan orientasi pada kebutuhan akhirat.

Pemenuhan kebutuhan berdasarkan *the basic need* yaitu pemenuhan sesuai kebutuhan utama yaitu kebutuhan primer. Dalam pemenuhan kebutuhan ini haruslah bersifat seimbang, tidak berlebih-lebihan/boros (*al-israf*), dan tidak bakhil (*al-buḥl*). Sebagaimana dalam konsep Islam mengajarkan bahwa untuk memprioritaskan keseimbangan dan tidak melakukan hal-hal yang telah disebutkan sebelumnya (*al-israf* dan *al-buḥl*). Ketika seorang individu memperoleh pendapatan dengan cara yang telah diajarkan oleh Islam, lalu dia membelanjakan/menggunakan

[54] Ika Yunia Fauzia dan Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid al-Syari'ah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), 166.
[55] Ibid, 174.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sesuai kebutuhannya dan sebagian dari pendapatan tersebut digunakan untuk jalan Allah SWT.

Sedangkan dalam orientasi untuk kepentingan akhirat yaitu ditujukan untuk menyejahterakan manusia dengan membelanjakan hartanya guna membantu perekonomian masyarakat miskin. Adanya perintah membelanjakan hartanya di jalan Allah merupakan suatu kewajiban sebagaimana tercantum dalam QS. *Asy-Syura* ayat 38. Hal yang dimaksud membelanjakan harta di jalan Allah untuk kepentingan akhirat tersebut berupa implementasi zakat, wakaf, infak, dan shadaqah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

DATA PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT Permata Mojokerto

Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga, KSPPS BMT Permata Mojokero hadir pada pertengahan tahun 2009 dengan memberikan warna berbeda dalam lembaga keuangan syariah. KSPPS BMT Permata pertama kali didirikan oleh Drh. Suhartono. KSPPS BMT Permata berbasis sekolah yang melayani seluruh siswa-siswi Sekolah Islam Terpadu Permata yang terdiri dari PGIT, TKIT, SDIT, dan SMPIT sekaligus guru dan karyawan Yayasan Permata Kota Mojokerto. Tujuan KSPPS BMT Permata Mojokerto didirikan untuk mengelola dana sekolah, pembiayaan, dan lain sebagainya.[56]

KSPPS BMT Permata Mojokerto memperoleh badan hukum nomor 518.1/BH/XVI/228/103/2010 tanggal 14 Mei 2010 dengan menempati kantor awal di Jalan Tropodo Nomor 847-B, Mojokerto, Jawa Timur. KSPPS BMT Permata melayani tabungan siswa dan karyawan. Selain itu juga lembaga memberikan permodalan kepada para pengusaha kecil dan mikro dengan menggunakan sistem bagi hasil. Berdasarkan sistem ini para pengusaha kecil dan mikro merasa sama-sama

[56] Data diperoleh dari sejarah KSPPS Permata Mojokerto, Tahun 2018, Mojokerto.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diuntungkan dikarenakan pemberian jasa tidak didasarkan kepada besarnya jumlah pinjaman, melainkan didasarkan jumlah keuntungan mereka. Jika usaha mereka mengalami kerugian, maka kerugian tersebut ditanggung bersama. Produk yang ditawarkan juga bermacam-macam dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Peluang yang dituju yaitu untuk kemaslahatan masyarakat dan menyelesaikan masalah yang sedang dialami.[57]

KSPPS BMT Permata di awal tahun 2015 melakukan relokasi kantor ke Jalan Tropodo RT.02 RW.01 Kelurahan Meri–Magersari, Kota Mojokerto, Jawa Timur dan telah bekerjasama dengan 29 sekolah yang tersebar di Kota dan Kabupaten Mojokerto hingga saat ini. Untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, pada awal bulan Oktober 2016 KSPPS BMT Permata membuka Kantor Kas yang beralamatkan di Jl. Wijaya Kusuma Gang Garuda No. 1 Kelurahan Banjaragung Kecamatan Puri Kabupaten Mojokerto, 61363, Jawa Timur. Kemudian pada pertengahan tahun 2017 sampai 2018 KSPPS BMT Permata Mojokerto membuka Kantor Kas Layanan di 3 tempat, yaitu: 1) Kantor Layanan Wringinanom yang bertempat di Dsn. Krajan RT. 02/RW. 01 Ds. Wringinanom Kec. Wringinanom Kabupaten Gresik, 2) Kantor Layanan Ploso yang bertempat di Jl. Dharma Sugondo RT/ 01/RW. 04 Desa Rejoagung Kecamatan Ploso Kabupaten Jombang, dan 3) Kantor Layanan Nganjuk yang bertempat di Perumnas Candirejo Megah Blok D3 Desa

[57] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Candirejo Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk. Selain bekerja sama dengan sekolah, KSPPS BMT Permata juga bekerja sama dengan lembaga dan komunitas yang dapat membawa kemanfaatan bagi keberadaan KSPPS BMT Permata. Hingga akhirnya dari tahun ke tahun, KSPPS BMT Permata terus mengalami jumlah peningkatan pelanggan dan kualitas pelayanan juga lebih berkembang.[58]

B. Visi, Misi, Motto Lembaga, dan Legalitas KSPPS BMT Permata Mojokerto

KSPPS BMT Permata memiliki Visi, Misi, Motto Lembaga, serta Legalitas sebagai berikut:[59]

1. Visi

   Menjadi Lembaga Keuangan Syariah Berbasis Sistem Pengelolaan yang Kredibel, Amanah, dan Profesional.

2. Misi

   a. Membangun sistem edukasi per-BMT-an yang terkonsep dan terkelola secara profesional.

   b. Melayani dan menjadi mitra bagi masyarakat di bidang keuangan yang amanah, bersih, dan berkah.

   c. Mensinergikan gerak langkah dan strategi dengan Lembaga Keuangan Syariah dalam komunitas masyarakat yang lebih luas.

[58] Ibid.
[59] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Meningkatkan kesejahteraan anggota demi mewujudkan perekonomian yang berkeadilan sosial.

3. Motto Lembaga

KSPPS BMT Permata memiliki 3 motto penting yaitu "Aman, Bersih, dan Berkah".

4. Legalitas BMT Permata

Berikut beberapa legalitas BMT Permata di bawah ini:

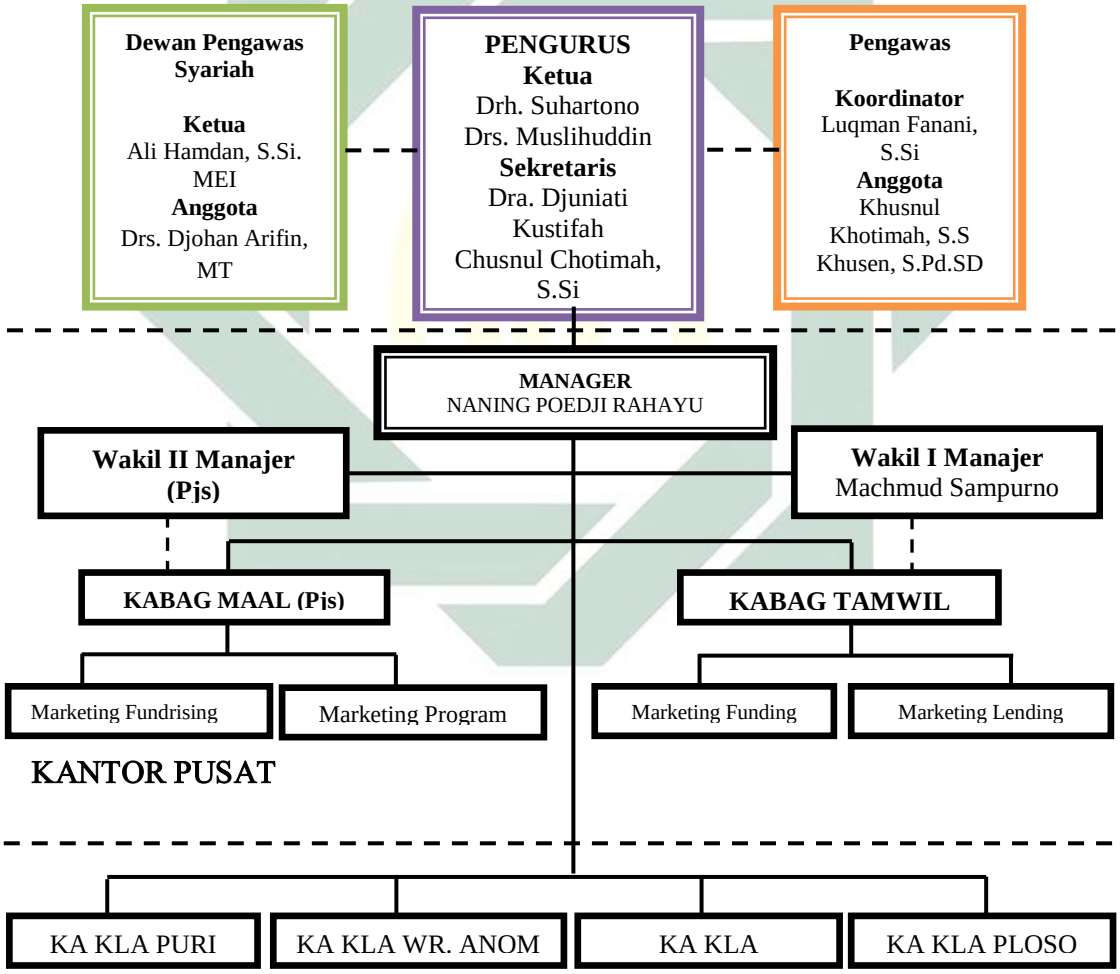
a. Akta Pengesahan Pendirian Koperasi: P2T/13/09.01.V/2010.
b. Badan Hukum Nomor 518.1/BH/XIV/228/103/2010 pada tanggal 14 Mei 2010.
c. Akta Perubahan Nomor P2T/24/09.02/01/IV/2016.
d. Induk Koperasi Nomor 3576020020001.
e. NPWP Nomor 31.196.516.4-602.000.
f. Izin Usaha Simpan Pinjam Nomor P2T/54/09.06/01/IV/2016 tanggal 07 April 2016.
g. Izin Usaha Perdagangan Menengah Nomor 503/2076/SIUP-M/417.411/XII/2015.
h. Surat Keterangan Domisili Usaha Nomor 180/417.510/IX/2015.
i. Tanda Daftar Perusahaan Nomor 13.03.1.64.00006.
j. SK Badan Wakaf Indonesia Nomor 3.3.00167 tanggal 01 November 2016.
k. Izin Pembukaan Kantor Cabang Koperasi Nomor 503.3.10/06/437.74/2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

l. Akta Notaris Nomor 11 tanggal 20 April 2010 yang dibuat di hadapan Notaris Amir Hamzah, S.H.

C. Struktur Organisasi KSPPS BMT Permata Mojokerto

Berdasarkan Surat Keputusan Nomor 01/BMT_PERMATA/II/2016 dalam periode 2016 – 2020 struktur organisasi KSPPS BMT Permata Kota Mojokerto sebagai berikut:



Gambar 3.1
Struktur Organisasi KSPPS BMT Permata Jatim Kota Mojokerto[60]

[60] Data diperoleh dari KSPPS Permata Mojokerto, Tahun 2019, Mojokerto.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. Produk-produk KSPPS BMT Permata Mojokerto

Dalam produk KSPPS BMT Permata Mojokerto terdapat tiga jenis di antaranya adalah 1) *māl*, 2) *tamwil*. Dan 3) riil.

1. *Māl*

Māl merupakan suatu upaya atau proses kegiatan dalam rangka menghimpun dana zakat, infaq, shadaqah, dan wakaf, serta sumber daya lainnya dari masyarakat baik individu, kelompok, maupun organisasi, yang akan disalurkan dan didayagunakan untuk mustahik. Berikut beberapa produk dari *māl* oleh KSPPS BMT Permata Mojokerto antara lain:

a. ZIS Permata

ZIS Permata merupakan bagian dari kedermawanan masyarakat muslim dimana zakat merupakan kewajiban bagi seluruh umat Islam, sedangkan infaq dan shadaqah merupakan wujud dari kecintaan terhadap nikmat Allah SWT.[61]

b. Wakaf

KSPPS BMT Permata Jatim telah memiliki izin SK BWI No. 3.3.00167 berupa beberapa program sebagai berikut:

1) Wakaf tunai/uang, yakni wakaf tunai atau wakaf uang yang nantinya dana tersebut akan disalurkan kepada mustahiq yang benar-benar membutuhkan. Wakaf tunai ini akan diberikan

[61] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebagai modal usaha mikro yang digunakan oleh mustahiq dengan menggunakan akad *Qorḍ*.

2) Wakaf manfaat, yaitu program ini bekerja sama dengan mitra sekolah untuk pembebasan lahan atau pembangunan gedung atau yang lainnya.

3) Wakaf quran, pihak BMT Permata bekerjasama dengan percetakan al-Quran untuk mewakafkan sebagian al-Quran kepada beberapa sekolah dan mushalla yang sudah bermitra dengan KSPPS BMT Permata.

c. Program Pentasyarufan

Program ini guna mengalokasikan dana yang telah dikumpulkan yang diperuntukkan kaum dhuafa. Dalam pentasyarufan ini terdapat tujuh program sebagaimana berikut:

1) Beasiswa permata. Beasiswa ini diberikan kepada anak yang putus sekolah.

2) Sembako manfaat. Program ini diperuntukkan kaum dhuafa dan lansia berupa makanan pokok.

3) Permata peduli. Program berfungsi dalam kontribusi dalam penanggulangan dan penanganan bencana.

4) Kita berdaya.

5) Permata sehat.

6) Hadiah berkah.

7) Sedekah cinta lingkungan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. *Tamwil*

Tamwil berfungsi untuk menghimpun/mengumpulkan dana bagi nasabah yang memiliki dana lebih. Dalam KSPPS BMT Permata ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu Pembiayaan dan Simpanan Permata.

a. Pembiayaan

1) Permata manfaat, yaitu pembiayaan berbasis ijarah (pemindahan hak guna) dan hiwalah (pemindahan hutang).
2) Permata usaha, yaitu pembiayaan yang berbasis akad mudharabah dan/atau musyarakah.
3) Permata kebajikan, yaitu pembiayaan yang berbasis akad *qorḍul ḥasan* dimana diperuntukkan untuk para dhuafa yang mempunyai usaha demi kelangsungan hidup yang lebih baik.
4) Permata keren sekali, yaitu pembiayaan untuk kendaraan bermotor dan barang elektronik. Dalam pembiayaan ini menggunakan akad jual beli (*murabahah*). Adapun syarat-syaratnya antara lain:
    - DP 25% dari ketentuan harga
    - Peruntukan pembiayaan adalah perorangan
    - Pemohon harus memiliki pekerjaan dan/atau penghasilan tetap
    - Untuk pembiayaan elektronik, barang yang dijual harus halal dan legal, bergaransi (pabrik atau toko), barang harus bermarketable (laptop, komputer, TV, kulkas,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan lain-lain), jaminan yang bisa berupa barang yang dibeli misalnya BPKB atau sertifikat.

- Keterangan barang yang akan dibeli harus detail baik jenis, merk, maupun spesifikasi

b. Simpanan Permata

1) Simpanan Pokok

Simpanan pokok yaitu simpanan yang menjadi pokok dimana simpanan tersebut wajib dibayarkan di awal ketika calon anggota ingin menjadi anggota di koperasi/BMT. Dalam BMT PERMATA JATIM simpanan pokok yang harus dibayar oleh anggota ketika di awal yaitu sebesar Rp100.000,-.

2) Simpanan Wajib

Simpanan wajib yaitu simpanan yang menjadi kewajiban yang harus dibayarkan oleh anggota setiap bulannya. Dalam BMT Permata Jatim simpanan wajib yang dibayarkan oleh anggota yaitu minimal Rp5.000,-/bulan. Jadi, biasanya diakumulasikan dalam setahun menjadi Rp60.000,-.

3) Simpanan Permata

Simpanan dengan akad wadi'ah, KSPPS BMT PERMATA memberikan bonus setiap bulannya. Setoran dan penarikan dapat dilakukan sewaktu-waktu pada jam operasional.

Ketentuan:

- Setoran Awal Rp. 20.000,-

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- Setoran selanjutnya minimal Rp. 5.000,-
- Bebas biaya administrasi bulanan

4) Simpanan Siswa Permata

a) Simpanan permata menabung

Simpanan dengan akad Mudharabah, bentuk kerjasama antara KSPPS BMT Permata Jatim dengan Sekolah Islam Terpadu Permata untuk mempersiapkan biaya pendidikan siswa-siswi Sekolah Islam Terpadu Permata pada tahun ajaran baru.

Ketentuan:

- Setoran minimal Rp. 20.000,-
- Setoran selanjutnya minimal Rp. 2.000,-
- Penarikan dilakukan setiap akhir tahun ajaran
- Bebas biaya administrasi bulanan

b) Simpanan permata gemar menabung (gembung)

Bentuk simpanan khusus untuk pelajar di luar kerja sama antara KSPPS BMT dengan Yayasan Permata atau sekolah non Permata. Setoran dan penarikan dapat dilakukan sewaktu-waktu atau sesuai kesepakatan dengan mitra sekolah.

Ketentuan:

- Setoran awal minimal Rp. 20.000,-
- Setoran selanjutnya minimal Rp. 2.000,-

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- Bebas biaya administrasi

5) Simpanan Pendidikan

Simpanan dengan akad Mudharabah, yang diperuntukkan sebagai persiapan biaya pendidikan siswa-siswi pada Tahun Ajaran Baru.

Ketentuan:

- Setoran awal minimal Rp. 100.000,-
- Setoran selanjutnya minimal Rp. 100.000,-/ bulan
- Bebas biaya administrasi bulanan

6) Simpanan Hari Raya

Simpanan dengan akad Mudharabah, diperuntukkan sebagai persiapan menjelang hari raya idul fitri. Penarikan dilakukan menjelang hari raya idul fitri.

Ketentuan:

- Setoran awal minimal Rp. 150.000,-
- Setoran selanjutnya minimal Rp. 100.000,- / bulan
- Simpanan dapat disetor atau ditarik melalui fasilitas antar jemput
- Bebas biaya administrasi bulanan

7) Simpanan Qurban/Aqiqah

Simpanan dengan akad Mudharabah, diperuntukkan sebagai persiapan pembelian hewan Qurban/Aqiqah. Penarikan dilakukan menjelang hari Raya Idul Adha / Aqiqah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ketentuan:

- Setoran awal minimal Rp. 150.000,-
- Setoran selanjutnya minimal Rp. 100.000,-
- Simpanan dapat disetor dan ditarik melalui fasilitas antar jemput
- Bebas biaya administrasi bulanan

8) Simpanan Haji/Umroh

Simpanan dengan akad Mudharabah, yang diperuntukkan sebagai persiapan menunaikan Ibadah Haji / Umroh. Penarikan dilakukan menjelang Ibadah Haji / Umroh.

Ketentuan:

- Setoran awal minimal Rp. 200.000,
- Setoran selanjutnya minimal Rp. 100.000,- / bulan
- Simpanan dapat disetor dan ditarik melalui fasilitas antar-jemput
- Bebas biaya administrasi bulanan

9) Investasi Berjangka

Simpanan dengan akad Mudharabah, penarikan dapat dilakukan sesuai jangka waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan awal pembukaan rekening.

Ketentuan:

- Nominal penempatan minimal Rp. 5.000.000,-

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- Penarikan sesuai jangka waktu yang disepakati (3,6 atau 12 bulan)
- Dapat diperpanjang secara otomatis
- Bagi hasil diterima setiap bulan

10) Investasi Kaget

Simpanan dengan akad Mudharabah, KSPPS BMT Permata memberikan hadiah pada awal pembukaan rekening.

Ketentuan:

- Nominal penempatan Minimal Rp. 5.000.000,-
- Jangka waktu minimal 1 tahun dan maksimal 3 tahun
- Hadiah atau barang sesuai dengan kebijakan KSPPS BMT Permata Jawa Timur
- Penarikan sesuai jangka waktu yang disepakati

11) Investasi Pendidikan

Investasi sejumlah dana di KSPPS BMT Permata Jawa Timur untuk pendidikan dengan jumlah yang disesuaikan dengan Biaya Pokok Pendidikan Sekolah.

Ketentuan:

- Jangka waktu investasi minimal 1 tahun
- Nominal penempatan dana disesuaikan Biaya Pokok Pendidikan Sekolah
- Siswa bebas Biaya Pokok Pendidikan Sekolah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Riil

Dalam bagian riil ini berurusan dengan jasa, yang mana berkaitan dengan produk layanan guna meningkatkan anggota dan/atau nasabah sesuai kebutuhannya. Produk layanan dalam BMT Permata antara lain:

a. Telp (Rumah).
b. Listrik (Pra dan Paca Bayar).
c. Pulsa (Semua Operator).
d. Transfer (Antarbank *Realtime*).

Produk-produk layanan di atas akan dilayani oleh pihak BMT ketika jam efektif kerja, yaitu antara pukul 07.30 – 15.00. Adapun jika terdapat anggota yang hendak melakukan transaksi di luar jam kerja, pihak BMT Permata menyediakan layanan tersebut melalui aplikasi BMT Permata *Mobile*.

E. Operasional BMT Permata *Mobile*

Saat ini KSPPS BMT Permata Mojokerto telah memiliki inovasi pelayanan dalam bentuk aplikasi yang berguna untuk memberi kemudahan kepada nasabah khususnya anggota dalam melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun. Aplikasi yang diluncurkan pada 18 Juli 2018 ini berbasis *smartphone android* yang dinamakan BMT Permata *Mobile*. BMT Permata *Mobile* merupakan layanan aplikasi *e-money* kedua di Jawa Timur yang disediakan oleh KSPPS BMT Permata sebagai lembaga keuangan syariah yang berguna dalam memudahkan transaksi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keuangan elektronik.[62] BMT Permata *Mobile* memberikan fleksibilitas, kenyamanan, dan keamanan bagi anggota untuk melakukan berbagai transaksi keuangan.

Layanan aplikasi ini dapat diakses oleh seluruh anggota BMT Permata yang dapat di*download* di *Google Play Store* tanpa berbayar. BMT Permata *Mobile* hanya dapat diakses oleh anggota BMT Permata saja dikarenakan untuk memudahkan pihak manajemen dalam *controlling*, baik dalam hal *maintenance* maupun *cash flow*nya.[63]

Layanan aplikasi BMT Permata *Mobile* ini, para anggota BMT Permata dalam melakukan aktivasi dengan cara berdasarkan gambar berikut:

Gambar 3.2

Cara Aktivasi BMT Permata *Mobile*[64]

[62] Naning Poedji Rahayu, sebagai Manajer BMT Permata Mojokerto, *Wawancara*, 14 Maret 2019.
[63]Machmud Purnomo, sebagai Wakil Manajer/Pemegang Admin BMT Permata Mobile, *Wawancara*, 14 Maret 2019.
[64] Data diperoleh dari KSPPS BMT Permata Mojokerto, Tahun 2019, Mojokerto.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Nasabah BMT Permata yang telah menjadi anggota dapat melakukan *download* aplikasi BMT Permata *Mobile* melalui *Google Play Store*. Untuk sementara ini BMT Permata *Mobile* hanya dapat diakses dan di*download* melalui *smartphone android* saja.
2. Setelah aplikasi ter-*install*, masuk ke dalam aplikasi maka akan muncul logo BMT Permata *Mobile* lalu klik "**Aktivasi**".
3. Tampilan akan muncul secara otomatis berupa "***Device Id***" ponsel yang digunakan beserta "**Kode LKM**". Lalu isi pada kolom PIN dengan **123456** (pin standart) lalu pilih kirim dan tunggu SMS balasan yang berisi "**0000 – Aktivasi berhasil!**".
4. Selanjutnya tampilan akan muncul seperti pada nomor 4, lalu isi pin dengan **123456**, lalu klik **OK**.
5. Tampilan akan berubah menjadi seperti nomor 5, lalu pilih "**Buat Password**".
6. Setelah masuk, lalu isikan pada kolom Password Baru dengan menggunakan 8 digit angka yang dikehendaki dan ulangi kembali password untuk konfirmasi password, lalu pilih "**Simpan**".
7. Kemudian akan muncul seperti gambar di atas dengan tulisan "**Buat Password Sukses**", lalu klik **OK**.
8. Lalu tampilan akan muncul berisikan kolom password yang mana kolom tersebut diisi dengan password yang telah dibuat lalu pilih **LOGIN**.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

9. Aktivasi BMT Permata *Mobile* telah berhasil dan dapat digunakan. Dengan demikian anggota akan dapat masuk pada **Menu Utama BMT Permata *Mobile***.

Tampilan dari BMT Permata *Mobile* ini cukup menarik. Terlihat dari perpaduan warna yang mendominasi adalah warna ungu dan putih. Warna ungu dan putih tersebut merupakan warna khas yang dimiliki oleh KSPPS BMT Permata Kota Mojokerto. Berikut adalah fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi BMT Permata *Mobile*:

Gambar 3.3

Fitur-Fitur BMT Permata *Mobile*[65]

1. Informasi Simpanan

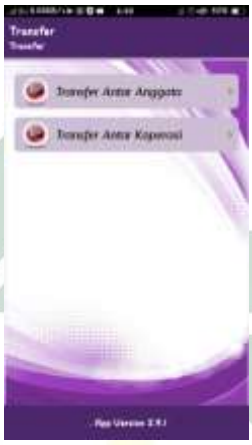
Dalam fitur ini, anggota akan dimudahkan dalam melihat saldo akun rekeningnya, sehingga anggota tidak perlu datang menghabiskan

[65] Aplikasi BMT Permata Mobile, diakses pada 15 Maret 2019, https://goo.gl/XCZLuQ.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

waktu ke kantor BMT Permata untuk melihat saldo terakhir yang dimiliki di dalam rekening yang dimilikinya.

2. Transfer



Gambar 3.4

Fitur Transfer

Dalam fitur ini, anggota dimudahkan dalam melakukan transfer antar anggota dan transfer antar koperasi.

3. Donasi

Gambar 3.5

Fitur Donasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam fitur ini berfungsi untuk mempermudah anggota ketika hendak melakukan donasi berupa Zakat, Infaq, Shadaqah, dan Wakaf (ZISWAF).

4. Ganti Pin

Dalam fitur ini berfungsi untuk menjaga privasi anggota dari hal-hal yang tidak diinginkan seperti tindakan pencurian serta penyalahgunaan rekening. Anggota dapat sewaktu-waktu mengganti pin sesuai keinginan.

5. Arsip Transaksi

Gambar 3.6

Fitur Arsip Transaksi

Dalam fitur ini berfungsi sebagai riwayat transaksi yang telah dilakukan oleh anggota.

6. Favorit

Dalam fitur ini akan menampilkan menu yang sering digunakan dalam bertransaksi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7. Mutasi Simpanan

Gambar 3.7

Fitur Mutasi Simpanan

Dalam fitur ini berisi semua catatan atau riwayat transaksi yang terjadi dalam rekening, baik itu berupa aliran dana masuk maupun dana keluar.

8. Riwayat Pembiayaan

Fitur ini digunakan bagi anggota yang memiliki pembiayaan sehingga anggota yang menggunakan aplikasi tersebut dapat mengetahui tagihan pembiayaan yang sudah dibayar.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

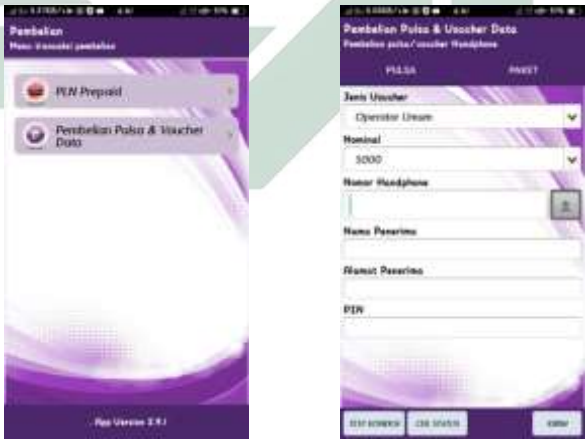
9. Saldo Simjaka

Gambar 3.8

Fitur Saldo Simjaka

Fitur ini berisi tentang laporan saldo simpanan jangka panjang yang dilakukan oleh anggota/pengguna. Selain dapat melihat laporan saldo, pengguna juga dapat melihat kapan jatuh tempo simjaka tersebut.

10. Pembelian



Gambar 3.9

Fitur Pembelian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada fitur ini anggota akan dimudahkan melakukan pembelian token listrik prabayar (PLN *Prepaid*), pulsa, maupun voucher data.

11. Pembayaran

Gambar 3.10

Fitur Pembayaran

Pada fitur ini melayani berbagai macam pembayaran guna memudahkan anggota dalam bertransaksi misalnya tagihan PDAM, tagihan TV berbayar (Indovision), tagihan telepon, tagihan PLN Non Taglis, dan tagihan PLN Postpaid.

12. Hubungi Kami

Dalam fitur ini berguna untuk mengirimkan keluhan, saran, atau pertanyaan mengenai kesulitan yang dialami selama penggunaan aplikasi BMT Permata *Mobile*. Cara menghubungi pihak admin terdapat tiga macam yaitu melalui Call Center, SMS Center atau email.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

13. *Logout*

Dalam fitur ini digunakan untuk keluar dari akun aplikasi. Untuk masuk kembali mengakses ke dalam aplikasi, pengguna/anggota harus memasukkan pin/password kembali.

F. Ulasan Pengguna BMT Permata *Mobile*

1. Data Ulasan Pengguna BMT Permata *Mobile* oleh Anggota

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis di lapangan melalui wawancara terhadap empat pengguna aplikasi BMT Permata *Mobile* sebagai informan dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa terdapat banyak informasi mengenai ulasan pengguna terhadap aplikasi BMT Permata *Mobile* yang saling berkaitan sehingga dapat memberikan jawaban yang dibutuhkan oleh penulis sebagai berikut:

a. Mbak Chori Oktavia, 26 Tahun, Mojokerto[66]

Mbak Chori merupakan pengguna BMT Permata *Mobile* sejak dirilisnya aplikasi tersebut. Sebelum mengenal BMT Permata *Mobile*, ketika melakukan transaksi di *frontline* BMT, Mbak Chori ditawarkan oleh pihak BMT mengenai produk layanan BMT yaitu BMT Permata *Mobile*. Pihak BMT menjelaskan mengenai kemudahan-kemudahan dari aplikasi tersebut sehingga Mbak Chori tertarik menjadi pengguna aplikasi tersebut. Mbak Chori merasa lebih dimudahkan dalam melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun, apalagi beliau memiliki

[66] Chori Oktavia, *Wawancara*, 05 Maret 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kesibukan bekerja di kantornya yang jaraknya relatif jauh dari kantor BMT Permata. Namun selama menggunakan aplikasi BMT Permata *Mobile* ini, tentu saja masih memiliki kekurangan yang dialaminya yaitu transaksi yang sering tertunda sehingga Mbak Chori harus menunggu beberapa jam transaksi tersebut berhasil. Untuk pengembangan BMT Permata *Mobile* agar lebih baik ke depannya, Mbak Chori mengharapkan agar ditambah kembali fitur transfer ke bank lain. Karena selama ini fitur transfer hanya dapat digunakan ke sesama anggota saja atau antar koperasi.

b. Anta Maulana, 23 Tahun, Mojokerto[67]

Mas Anta mengetahui adanya layanan BMT Permata *Mobile* melalui sosialisasi via *broadcast* di grup *Whatsapp* anggota BMT Permata. Mas Anta tertarik untuk menggunakan aplikasi tersebut setelah dijelaskan secara rinci mengenai kemudahan-kemudahan yang didapatkan salah satunya yaitu harga yang lebih murah dibandingkan harga di luar ketika melakukan pembelian pulsa, token listrik, dan lain-lain. Selain murah, karena aplikasi tersebut dapat diakses kapanpun dan dimanapun, hal ini juga dapat memenuhi kebutuhan dalam keadaan mendesak, misalnya ketika kehabisan pulsa di malam hari. Namun kelemahan yang masih ada yaitu masih

[67] Anta Maulana, *Wawancara*, 05 Maret 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

membutuhkan kekuatan sinyal yang cukup besar agar dapat mengakses dengan cepat. Selain itu untuk pembayaran-pembayaran masih berada dalam ruang lingkup sesama anggota BMT. Oleh karena itu, mengenai saran dan masukan agar ditambah kembali fitur-fitur layanan untuk pembayaran belanja online.

c. Pak Muzaidin, 29 Tahun, Mojokerto[68]

Pak Muzaidin menggunakan layanan aplikasi BMT Permata *Mobile* sejak November 2018. Pak Muzaidin tertarik menggunakan layanan aplikasi ini karena lebih efisien, menghemat waktu tanpa mendatangi kantor BMT Permata terlebih dahulu, serta harga yang lebih terjangkau. Selain untuk pembayaran, layanan aplikasi ini memudahkan Pak Muzaidin untuk melakukan zakat, infaq, shadaqah, atau wakaf dalam menyeimbangkan hartanya. Privasi pengguna dalam aplikasi juga sangat dijaga dengan adanya *password* agar tidak mudah diakses oleh orang lain. Jika mengalami kehilangan *handphone*, lalu pengguna melaporkan ke kantor, maka pihak manajemen akan memblokir dan me-*reset* ulang akun aplikasi tersebut. Namun dalam aplikasi ini terdapat kekurangan yang sering dialaminya yaitu akses jaringan yang kurang lancar apabila sinyal agak

[68] Muzaidin, *Wawancara*, 05 Maret 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melemah, sehingga dalam aplikasi ini membutuhkan jaringan sinyal yang cukup kuat agar cepat dan mudah diakses.

d. Ibu Alynia, 38 Tahun, Mojokerto[69]

Ibu Alynia menjadi pengguna BMT Permata *Mobile* pertama kali aplikasi tersebut diluncurkan. Ibu Alynia tertarik menggunakan aplikasi karena selama ini beliau merasa kesulitan ketika harus datang ke kantor layanan hanya sekedar untuk mengecek saldo rekening ketika menerima gaji. Karena beliau merupakan seorang guru di Yayasan Permata yang sistem penggajiannya untuk karyawan dikirim melalui BMT Permata. Selain itu, satu hal yang menjadikan Ibu Alynia tertarik menggunakan aplikasi yaitu terdapat fitur donasi guna memudahkannya dalam mengimplementasikan ZISWAF. Selama penggunaan, Ibu Alynia tidak pernah merasakan kesulitan karena fitur di dalamnya mudah dipahami dan mudah diakses asalkan jaringan ponsel tidak melemah. Namun untuk menunjang aplikasi agar lebih baik mungkin bisa penambahan notifikasi apabila terdapat transaksi masuk misalnya notifikasi penerimaan transfer dari anggota lain atau dari lembaga lain.

2. Data dari pihak internal KSPPS BMT Permata Mojokerto

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada pihak internal BMT Permata, peneliti memperoleh banyak informasi

[69] Alynia, *Wawancara*, 14 Maret 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terkait masalah yang sedang diteliti. Penelitian dilakukan kepada dua informan dari pihak internal yaitu manajer BMT Permata dan Pemegang Admin Aplikasi BMT Permata *Mobile*. Kedua informan ini saling memiliki keterkaitan mengenai jawaban yang dibutuhkan oleh penulis sebagai berikut:

a. Wawancara dengan Manajer BMT Permata Mojokerto[70]

Dari keterangan Ibu Naning awal mula adanya inovasi layanan berupa aplikasi BMT Permata karena untuk menghadapi kemajuan zaman berupa kecanggihan teknologi dengan tujuan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun tanpa harus mengantre di kantor layanan. BMT Permata *Mobile* hanya dapat diakses oleh anggota BMT Permata. Hal ini tidak bersifat tertutup karena BMT Permata merupakan lembaga berbasis koperasi dimana dana yang dialokasikan berasal dari anggota, oleh anggota, dan digunakan untuk anggota.

Pengelola BMT juga sudah mengenalkan aplikasi BMT Permata *Mobile* kepada anggota melalui *broadcast* via grup *Whatsapp*. Selain itu pengelola BMT juga menawarkan aplikasi BMT Permata *Mobile* kepada anggota yang belum menggunakan maupun bukan anggota yang sudah memiliki rekening tabungan di BMT Permata. Penawaran ini biasanya dilakukan ketika *open table* di CFD atau pameran. Penawaran juga dilakukan kepada

[70] Naning Poedji Rahayu, sebagai Manajer BMT Permata Mojokerto, *Wawancara*, 14 Maret 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

nasabah yang hendak bertransaksi atau calon anggota yang hendak membuka rekening di meja *customer service*.

Ibu Naning juga menjelaskan sedikit tentang salah satu kelebihan utama dalam aplikasi BMT Permata *Mobile* yang tidak jarang dimiliki oleh aplikasi m-banking lainnya yaitu berupa layanan pembayaran zakat, infaq, dan shadaqah serta fitur pembayaran berupa wakaf.

b. Wawancara dengan Penanggung Jawab Admin BMT Permata *Mobile*[71]

Pak Machmud menjelaskan bahwa kelebihan yang ada dalam aplikasi ini lebih memudahkan anggota dalam melakukan transaksi sehingga tidak perlu repot mendatangi kantor BMT. Hal ini juga yang menjadikan alasan adanya inovasi pelayanan berbasis online. Berawal dari permintaan salah satu anggota yang mengeluhkan tidak memiliki waktu dalam melakukan transaksi ke kantor karena kesibukan kerja.

Dari sekian banyak kelebihan yang dimiliki, aplikasi tersebut masih memiliki kekurangan namun selama ini masih dapat diatasi oleh pihak BMT:

> "*Kekurangan tentu saja masih ada, Mbak. Namun kami masih dapat mengatasinya. Anggota yang komplain dapat dikatakan sedikit sekitar nol koma sekian persen. Biasanya*

[71] Machmud Sampurno, *Wawancara*, 14 Maret 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keluhan itu berupa gangguan maintenance dari vendor, bahkan terkadang dari jaringan pengguna itu sendiri."[72]

Untuk meningkatkan kepuasan anggota sebagai pengguna BMT Permata *Mobile*, pihak internal sedang mengupayakan pembaruan aplikasi berupa penambahan fitur pembelian tiket transportasi umum untuk mempermudah pengguna yang hendak bepergian. Pak Machmud juga menuturkan bahwa saat ini pihak BMT Permata sedang melakukan proses kerja sama (MOU) dengan PT. KAI dan perusahaan maskapai penerbangan.

Namun untuk pembaruan aplikasi dalam hal penambahan fitur transfer ke bank lain untuk saat ini pihak BMT Permata masih belum bisa memenuhi permintaan pengguna. Hal ini akan berdampak pada *cash flow* macet, karena lembaga memiliki limit dana tersendiri. Jika banyak pengguna yang melakukan transfer ke bank lain, maka dana simpanan yang dimiliki BMT akan semakin berkurang. Maka dari itu untuk saat ini pihak BMT Permata masih membatasi mengenai transfer ke bank lain yaitu dengan melakukan transaksi langsung ke kantor layanan.

[72] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

ANALISIS PERAN BMT PERMATA *MOBILE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA BAITUL MAAL WA TAMWIL PERMATA MOJOKERTO BERDASARKAN PERSPEKTIF *MAQĀṢID AL-SHARĪ'AH*

A. Peran BMT Permata *Mobile* dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Baitul Maal Wa Tamwil Permata Mojokerto

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis terhadap 4 pengguna BMT Permata *Mobile* sebagai informan. Dalam penelitian ini menghasilkan data yang dapat memberikan banyak informasi mengenai peran BMT Permata *Mobile* terhadap kepuasan mereka sebagai anggota BMT Permata Mojokerto. Berikut data yang dapat dijelaskan antara lain:

1. Peran BMT Permata *Mobile* terhadap Maslahah

   Salah satu peran dalam BMT Permata *Mobile* ini adalah penerapan konsumsi dalam Islam yakni tentang kemaslahatan. Nilai maslahah dalam peran BMT Permata *Mobile* ini berfungsi untuk memudahkan anggota dalam melakukan transaksi setiap saat di manapun dan kapanpun tanpa batas waktu. Selain memudahkan anggota, juga berfungsi untuk keperluan orang yang lebih membutuhkan seperti kaum dhuafa. Sebagaimana dalam aplikasi BMT Permata *Mobile* menerapkan fitur pembayaran Zakat, Infaq, Shadaqah, dan Wakaf (ZISWAF).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dari total informan yang berjumlah 4 orang, semuanya merasa puas dalam menggunakan BMT Permata *Mobile* karena maslahah dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.1

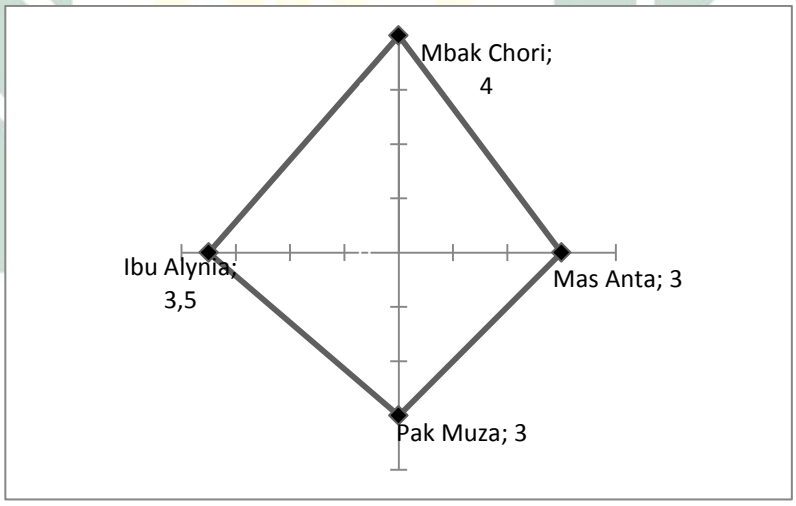
Peran BMT Permata *Mobile* Terhadap Maslahah

No.	Informan	Hasil	Hasil Analisis
1.	Mbak Chori Oktavia	• Sangat memudahkan dalam melakukan transaksi. • Adanya fitur donasi ZISWAF. • Harganya murah. • Hemat waktu.	Berdasarkan pernyataan hasil dari berbagai informan berikut, maka hasil analisis dari penelitian mengenai peran aplikasi BMT Permata *Mobile* terhadap kepuasan anggota berdasarkan nilai maslahah antara lain dapat memudahkan anggota dalam bertransaksi tanpa perlu repot keluar rumah untuk mendatangi kantor BMT Permata, karena aplikasi tersebut dapat diakses kapanpun dan di manapun tanpa batas. Selain itu, produk pembelian dan pembayaran tagihan yang ditawarkan di dalamnya juga lebih murah dibanding outlet lainnya. Dengan adanya aplikasi BMT Permata *Mobile* juga semakin memudahkan dalam menyumbangkan sebagian hartanya untuk kaum dhuafa
2.	Mas Anta Maulana	• Memudahkan bagi anggota dalam bertransaksi seperti pembelian pulsa dan/atau voucher data ketika dalam keadaan mendesak. • Harga yang ditawarkan lebih murah. • Hemat tenaga.	
3.	Pak Muzaidin	• Lebih efisien dalam waktu dan tempat. • Lebih praktis. • Mudah melakukan transaksi ZISWAF.	

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4.	Ibu Alynia	• Mudah dalam melihat saldo terakhir di rekening tanpa harus datang ke kantor BMT Permata. • Dapat mengimplementasikan ZISWAF. • Harga produk pada pembayaran dan tagihan lebih murah.	melalui pembayaran ZISWAF.

Berdasarkan hasil wawancara dari seluruh informan maka dapat dikumpulkan penilaian pengguna berupa tampilan pentagram di bawah ini:



Gambar 4.1

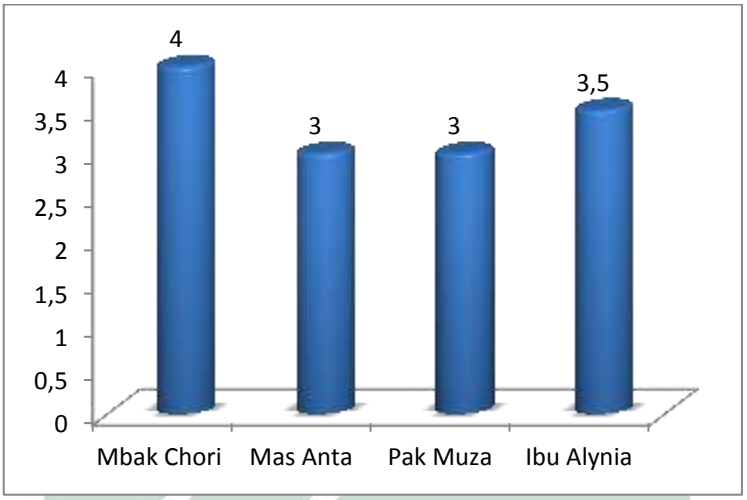
Penilaian Pengguna BMT Permata *Mobile* Berdasarkan Maslahah

Pada gambar 4.1 menjelaskan bahwa penilaian pengguna BMT Permata *Mobile* berdasarkan maslahah sebagaimana uraian berikut: Mbak Chori memberikan penilaian 4 poin dengan alasan lebih mudah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor layanan BMT sehingga lebih hemat waktu, produk yang ditawarkan pun lebih murah dibanding lainnya, dan memiliki pembeda yaitu adanya fitur donasi ZISWAF. Sedangkan Mas Anta memberikan 3 poin dengan alasan mudah dalam bertransaksi seperti pembelian pulsa dan/atau voucher data ketika dalam keadaan mendesak, harga yang ditawarkan lebih murah, dan lebih hemat tenaga karena tidak harus datang langsung ke kantor layanan. Sedangkan Pak Muza memberikan 3 poin dengan alasan lebih efisien dalam waktu dan tempat, lebih hemat, dan dapat melakukan ZISWAF. dan Ibu Alynia sebesar 3,5 poin dengan alasan mudah melihat saldo terakhir di rekening tanpa harus datang ke kantor BMT Permata, dapat mengimplementasikan ZISWAF, serta harga produk pada pembayaran dan tagihan lebih murah. Dari keseluruhan nilai jika diambil rata-rata penilaian maka menghasilkan sebesar 3,375 poin. Berdasarkan hasil rata-rata berikut maka dapat diambil kesimpulan bahwa aplikasi BMT Permata memiliki peran dalam nilai maslahah. Hal ini dibuktikan dengan ulasan pengguna yang merasakan lebih dimudahkan dalam melakukan transaksi di manapun dan kapanpun tanpa harus mendatangi kantor BMT Permata. Kemudahan lainnya yaitu dalam hal pembayaran zakat, infaq, shadaqah, dan wakaf sebagai implementasi ZISWAF dalam memenuhi kewajiban (rukun Islam) dan sebagai penyeimbang harta.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 4.2

Tingkat Penilaian Pengguna Berdasarkan Maslahah

Berdasarkan Gambar 4.4 pada penilaian di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa penilaian tertinggi oleh pengguna BMT Permata *Mobile* berdasarkan maslahah ialah Mbak Chori dengan sebesar 4 poin. Mbak Chori memberikan nilai 4 poin berdasarkan penilaian karena merasa lebih dimudahkan dalam melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor layanan BMT sehingga lebih hemat waktu, produk yang ditawarkan pun lebih murah dibanding lainnya, dan memiliki pembeda yaitu adanya fitur donasi ZISWAF. Pada posisi kedua diberikan oleh Ibu Alynia sebesar 3,5 poin. Ibu Alynia memberikan nilai 3,5 poin berdasarkan penilaian dalam kemudahan untuk melihat saldo terakhir di rekening tanpa harus datang ke kantor BMT Permata, dapat mengimplementasikan ZISWAF, serta harga produk pada pembayaran dan tagihan lebih murah. Dan pada posisi terakhir dengan nilai terendah diberikan oleh Mas Anta dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pak Muzaidin yang sama-sama memberikan nilai sebesar 3 poin. Nilai 3 poin ini diberikan berdasarkan alasan penilaian yaitu efisiensi waktu dan tempat sehingga lebih praktis dan hemat.

2. Peran BMT Permata *Mobile* Terhadap Kemampuan Mengakses

Peran BMT Permata *Mobile* terhadap kemampuan mengakses dalam penelitian ini adalah peran aplikasi yang bersifat mudah dipahami dan tidak membingungkan sehingga pengguna tidak mengalami kesulitan ketika mengakses. Suatu produk dapat dinilai berguna ketika produk tersebut memiliki manfaat serta dapat memuaskan bagi penggunanya. Jadi, ketika pengguna mampu mengakses suatu aplikasi, maka aplikasi memiliki sisi manfaat serta memuaskan bagi penggunanya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis dari seluruh informan yang berjumlah 4 orang, seluruhnya merasa puas menggunakan BMT Permata *Mobile* berdasarkan kemampuan mengakses sebagaimana pemaparan berikut ini:

Tabel 4.2

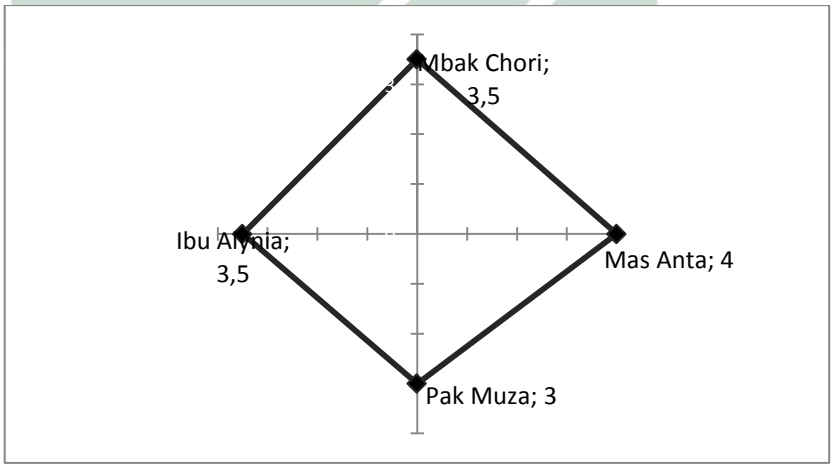
Peran BMT Permata *Mobile* Berdasarkan Kemampuan Mengakses

No.	Informan	Hasil	Hasil Analisis
1.	Mbak Chori Oktavia	• Penggunaan aplikasinya cukup mudah digunakan. • Fitur-fiturnya mudah dipahami.	Berdasarkan pernyataan hasil dari berbagai informan berikut, maka hasil analisis dari penelitian mengenai peran aplikasi BMT Permata *Mobile* terhadap kepuasan anggota
2.	Mas Anta	• Fitur aplikasi mudah	

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	Maulana	digunakan tanpa harus dijelaskan oleh pengelola terlebih dahulu.	berdasarkan kemampuan mengakses adalah pengguna merasa puas menggunakan aplikasi tersebut karena kemudahannya. Berkat bantuan dari pengelola dalam memandu aktivasi akun aplikasi semakin mempermudah penggunaan. Fitur-fitur di dalamnya jelas berdasarkan fungsinya sehingga mudah dipahami dan tidak membingungkan bagi pengguna.
3.	Pak Muzaidin	• Aplikasi cukup mudah digunakan walaupun pada awalnya masih ada kebingungan ketika awal aktivasi aplikasi.	
4.	Ibu Alynia	• Penggunaan aplikasinya mudah. • Fitur-fitur di dalamnya juga mudah dipahami.	

Berdasarkan hasil wawancara dari seluruh informan maka dapat dikumpulkan penilaian pengguna berupa tampilan pentagram di bawah ini:



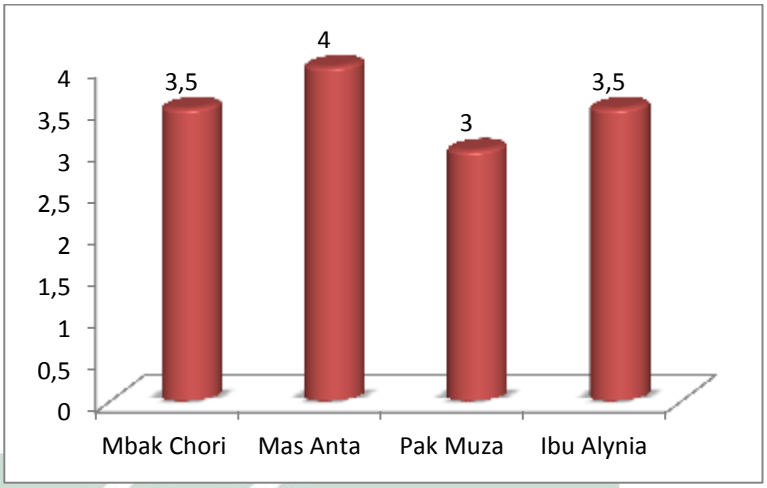
Gambar 4.3

Penilaian Pengguna Berdasarkan Kemampuan Mengakses

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada gambar 4.4 menjelaskan bahwa penilaian pengguna BMT Permata *Mobile* berdasarkan kemampuan mengakses sebagaimana uraian berikut: Mbak Chori memberikan penilaian sebesar 3,5 poin berdasarkan penilaian pada penggunaan aplikasi yang mudah digunakan dan fitur-fitur yang disediakan mudah dipahami. Sedangkan Mas Anta memberikan penilaian sebesar 4 poin berdasarkan penilaian fitur aplikasi sangat mudah digunakan dan dipahami tanpa harus dijelaskan oleh karyawan BMT. Sedangkan Pak Muza memberikan penilaian sebesar 3 poin berdasarkan penilaian penggunaan fitur cukup mudah dipahami walaupun awalnya masih kebingungan ketika pertama kali menggunakan. Dan Ibu Alynia memberikan penilaian sebesar 3,5 poin berdasarkan penilaian yang hampir sama dengan Mbak Chori yaitu penggunaan aplikasi yang mudah digunakan dan fitur-fitur yang disediakan mudah dipahami. Dari keseluruhan jumlah poin penilaian yang diberikan jika diambil rata-rata maka menghasilkan sebesar 3,5 poin. Dari rata-rata tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa peran aplikasi yang bersifat mudah dipahami dan tidak membingungkan berdampak pada kemudahan pengguna dalam mengakses. Hal ini dilihat dalam fitur-fitur yang disediakan mudah dipahami dengan ditunjukkan gambar dan tulisan yang menarik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 4.4

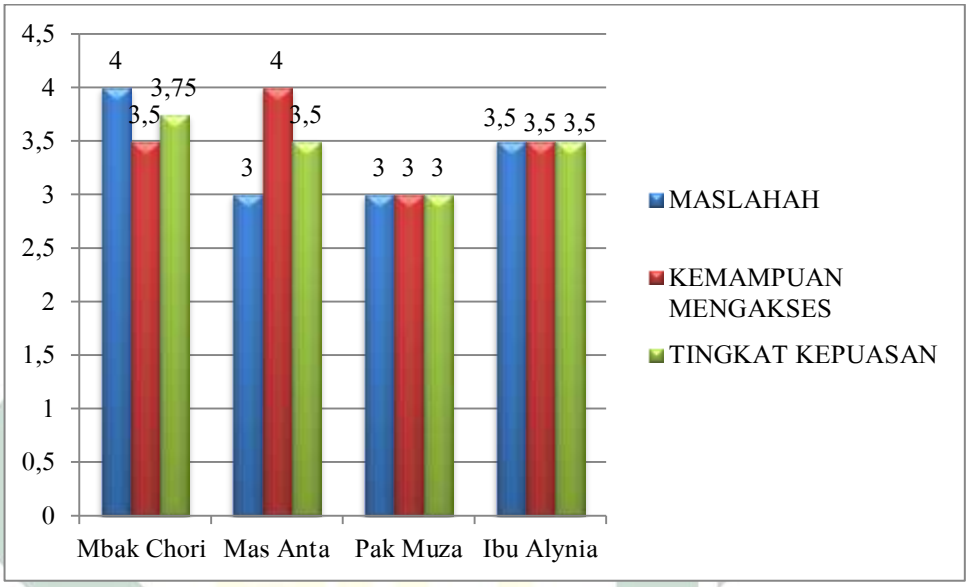
Tingkat Penilaian Pengguna Berdasarkan Kemampuan Mengakses

Berdasarkan Gambar 4.4 pada penilaian di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa penilaian tertinggi oleh pengguna BMT Permata *Mobile* berdasarkan kemampuan mengakses ialah Mas Anta dengan sebesar 4 poin. Mas Anta memberikan nilai 4 poin atas dasar fitur aplikasi sangat mudah digunakan dan dipahami tanpa harus dijelaskan oleh karyawan BMT. Pada posisi kedua penilaian aplikasi terhadap kemampuan mengakses diberikan oleh Mbak Chori dan Ibu Alynia dengan penilaian sebesar 3,5 poin. Mbak Chori dan Ibu Alynia memberikan penilaian 3,5 poin atas dasar fitur-fitur yang disediakan mudah dipahami. Dan di posisi terakhir dengan penilaian terendah diberikan Pak Muzaidin dengan penilaian sebesar 3 poin. Pak Muza memberikan penilaian sebesar 3 poin atas dasar penggunaan fitur cukup mudah dipahami walaupun awalnya masih kebingungan ketika pertama kali menggunakan, sehingga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

membutuhkan penjelesan dari karyawan BMT untuk dapat mengakses.

3. Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Penggunaan BMT Permata *Mobile*



Gambar 4.5

Tingkat Kepuasan terhadap Penggunaan BMT Permata *Mobile*

Pada Gambar 4.3 menjelaskan tentang tingkat kepuasan terhadap penggunaan BMT Permata *Mobile*. Hasil ini merupakan hasil akumulasi dari penilaian-penilaian pengguna berdasarkan empat indikator yang ditentukan oleh peneliti. Berikut pemaparan hasil tingkat kepuasan terhadap pengguna BMT Permata *Mobile*:

a. Penilaian Mbak Chori dari kedua indikator berdasarkan perspektif *maqāṣid al-sharī'ah* yaitu maslahah dan kemampuan mengakses dengan masing-masing penilaian 4 dan 3,5 poin. Dari kedua penilaian tersebut menghasilkan penilaian kumulatif

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan rata-rata 3,75. Dari hasil tersebut peneliti mengasumsikan bahwa Mbak Chori masuk dalam kategori puas terhadap penggunaan aplikasi BMT Permata *Mobile*. Peneliti menentukan skala penilaian dari angka 1 dengan penilaian rendah (sangat tidak puas) sampai angka 5 dengan penilaian tinggi (sangat puas). Penilaian kepuasan Mbak Chori pada skala 3,75, penilaian tersebut ditinjau dari Mbak Chori yang merupakan seorang anggota BMT Permata sekaligus pengguna aplikasi yang puas setelah merasakan manfaat yang didapat yaitu kemudahan dalam bertransaksi di manapun dan kapanpun tanpa harus mendatangi kantor layanan BMT sehingga lebih praktis dan efisien waktu, fitur-fitur yang disediakan juga mudah dipahami dan mudah digunakan, serta layanan yang menjadi pembeda dari aplikasi yang lain adalah dapat digunakan untuk membayar ZISWAF.

b. Penilaian Mas Anta dari kedua indikator berdasarkan perspektif *maqāṣid al-sharī'ah* yaitu maslahah dan kemampuan mengakses dengan masing-masing penilaian 3 dan 4 poin sehingga menghasilkan kumulatif dengan rata-rata 3,5. Dari hasil tersebut peneliti mengasumsikan bahwa Mas Anta termasuk dalam kategori cukup puas terhadap penggunaan aplikasi BMT Permata *Mobile*. Penilaian kepuasan Mas Anta pada skala 3,5 ini ditinjau dari motivasi Mas Anta dalam menggunakan aplikasi guna

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

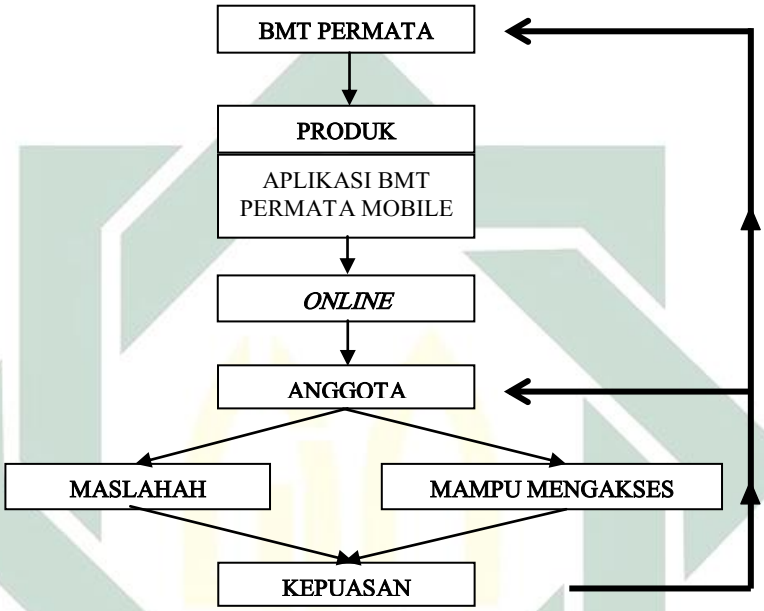
mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi di manapun dan kapanpun dengan harga terjangkau dan juga dilengkapi fitur-fitur aplikasi yang sangat mudah dipahami tanpa melalui penjelasan dari pihak BMT.

c. Penilaian Pak Muzaidin dari kedua indikator berdasarkan perspektif *maqāṣid al-sharī'ah* yaitu maslahah dan kemampuan mengakses dengan masing-masing penilaian 3 sehingga menghasilkan penilaian kumulatif dengan rata-rata 3 poin. Dari hasil tersebut peneliti mengasumsikan bahwa Pak Muza termasuk dalam kategori cukup puas terhadap penggunaan aplikasi BMT Permata *Mobile*. Penilaian kepuasan Pak Muzaidin pada skala 3 tersebut ditinjau dari motivasi Pak Muzaidin dalam menggunakan aplikasi guna mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi terutama dalam implementasi ZISWAF sehingga lebih efisien dan lebih praktis.

d. Penilaian Ibu Alynia dari kedua indikator berdasarkan perspektif *maqāṣid al-sharī'ah* yaitu maslahah dan kemampuan mengakses dengan masing-masing penilaian 3,5 sehingga menghasilkan penilaian kumulatif dengan rata-rata 3,5 poin. Dari hasil tersebut peneliti mengasumsikan bahwa Ibu Alynia masuk dalam kategori cukup puas terhadap penggunaan aplikasi BMT Permata *Mobile*. Penilaian kepuasan Ibu Alynia pada skala 3,5 tersebut ditinjau dari motivasi Ibu Alynia dalam menggunakan aplikasi guna

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mendapatkan kemudahan dalam pengecekan saldo rekening ketika tanggal penggajian, aplikasi tersebut juga dapat digunakan untuk membayar berupa donasi ZISWAF sebagai bentuk implementasi pemenuhan kewajiban.



Gambar 4.4
Alur Peran Aplikasi Terhadap Kepuasan Anggota

Berdasarkan Gambar 4.4 di atas dapat digambarkan bahwa BMT Permata memiliki inovasi dalam bentuk aplikasi BMT Permata *Mobile*. Dimana BMT Permata *Mobile* merupakan aplikasi berbasis *smartphone* yang hanya dapat diakses menggunakan jarinngan data internet yang ditujukan guna memenuhi kebutuhan anggota untuk lebih memudahkan dalam melakukan transaksi. Aplikasi ini memiliki peran berdasarkan *maqāṣid al-sharī'ah* yaitu *maslahah* dan kemampuan mengakses. *Maslahah* dimaksudkan dalam hal ini adalah membawa perubahan dan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi serta *maslahat* yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dapat mengedepankan implementasi Zakat, Wakaf, Infaq, dan Shadaqah. Dan sedangkan dalam kemudahan mengakses berhubungan dengan kemudahan aplikasi dalam fitur yang disediakan serta kemampuan anggota dalam mengakses BMT Permata *Mobile*. Sebagus-bagusnya aplikasi namun jika pengguna tidak memiliki kecakapan dalam mengakses, maka aplikasi tersebut tetap saja tidak memiliki nilai guna. Dari kedua indikator tersebut sehingga menghasilkan kepuasan bagi anggota dimana kepuasan tersebut akan berdampak pada kualitas layanan lembaga BMT Permata dalam kemajuan teknologi dan menjadi bahan evaluasi KSPPS BMT Permata ke depannya agar menjadi lebih baik lagi.

B. Upaya KSPPS BMT Permata dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota melalui BMT Permata *Mobile*

Dalam penggunaan aplikasi BMT Permata *Mobile* masih memiliki kekurangan berupa kebutuhan jaringan yang cukup kuat agar dapat melakukan transaksi dengan cepat. Jika kekuatan jaringan melemah, seringkali pengguna mengalami kegagalan dalam transaksi atau keterlambatan dalam menerima laporan berhasil dari server. Karena gangguan *maintenance* yang dialami selama penggunaan aplikasi tersebut dipengaruhi oleh kekuatan jaringan yang ada pada vendor itu sendiri atau jaringan dari ponsel milik pengguna aplikasi.

Untuk saat ini pihak internal BMT Permata sedang mengupayakan dalam pembaruan fitur aplikasi berupa pembelian tiket transportasi umum

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebagaimana permintaan dan kebutuhan anggota yang hendak melakukan perjalanan jauh. Upaya ini dibuktikan dengan adanya usaha kerja sama (MOU) dengan pihak-pihak terkait seperti PT. KAI, dan perusahaan maskapai penerbangan lainnya. Selain itu, pihak BMT sedang mengupayakan pembaruan aplikasi yang disediakan dalam *apple store* karena saat ini masih belum tersedia layanan aplikasi untuk produk *apple*.

Terkait penambahan fitur layanan transfer ke bank lain, untuk saat ini pihak internal BMT Permata masih belum dapat menyediakan layanan tersebut. Hal ini dikarenakan BMT Permata merupakan lembaga berbasis koperasi sehingganya dana yang dimiliki oleh lembaga juga merupakan dari anggota, oleh anggota, dan untuk anggota. Jika pihak lembaga menyediakan layanan transfer ke bank lain, maka tidak menutup kemungkinan sering terjadinya penarikan dana dari BMT ke bank lain tersebut sehingga dana yang dimiliki oleh koperasi akan terus berkurang dan tidak dapat dialokasikan kembali. Namun pihak akan tetap merencanakan adanya penambahan fitur layanan transfer ke bank lain jika anggota BMT dan pengguna aplikasi semakin bertambah serta dana simpanan BMT Permata melebihi batas *limit* dana yang ditentukan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang didapatkan di lapangan dan telah dijelaskan dalam bab sebekumnya, maka dalam bab ini penulis akan menjelaskan kesimpulan dari peran BMT Permata *Mobile* dalam meningkatkan kepuasan anggota KSPPS BMT Permata Mojokerto berdasarkan perspektif *maqāsid syarī'ah*. Berikut kesimpulan dari analisa yang dibuat oleh penulis:

1. Peran BMT Permata *Mobile* dalam meningkatkan kepuasan anggota KSPPS BMT Permata Mojokerto berdasarkan nilai *maqāsid syarī'ah* dipengaruhi oleh beberapa aspek antara lain: (1) Peran Maslahah, pengguna merasa cukup puas menggunakan aplikasi karena kemudahan-kemudahan yang didapatkan yaitu mudah dalam melakukan transaksi seperti transfer, pembelian, dan pembayaran tagihan tanpa batas waktu dan tempat. Peran aplikasi ini juga lebih memudahkan anggota dalam mengimplementasikan ZISWAF sebagai bentuk konsumsi untuk kebutuhan akhirat; dan (2) Peran Kemudahan Mengakses, pengguna merasa puas menggunakan aplikasi dikarenakan fitur di dalamnya mudah dipahami dan tidak membingungkan pengguna.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Untuk meningkatkan kepuasan anggota melalui BMT Permata *Mobile*, pihak internal BMT Permata melakukan upaya dalam pembaruan fitur aplikasi berupa pembelian tiket transportasi umum. Dimana hal ini sedang dalam masa kerja sama (MOU) dengan pihak terkait seperti PT. KAI dan perusahaan maskapai penerbangan.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan di atas, penulis dapat memberikan beberapa saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan dan masukan untuk pihak-pihak terkait:

1. Untuk pihak KSPPS BMT Permata
   a. Aplikasi BMT Permata *Mobile* sebaiknya lebih dikembangkan lagi dengan inovasi terbaru baik dari segi tampilan maupun dari segi penambahan fitur.
   b. Sebaiknya diadakan karyawan khusus (SDM) yang ahli dalam bidang IT yang berfungsi untuk mengelola dan mengawasi aplikasi secara intens. Selain itu jika ada masalah dari aplikasi ini, maka SDM inilah yang menjadi ujung tombak dalam penyelesaian masalah ini.

Dalam penelitian ini tentu saja masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan bagi peneliti selanjutnya agar menambah indikator penelitian berdasarkan lima kebutuhan dalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

maqāṣid al-sharī'ah pada umumnya atau salah satu dari lima kebutuhan dasar pada khususnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

A.P, Mangkunegara. *Perilaku Konsumen, Edisi Revisi, Cetakan Keempat*. (Bandung: PT. Refika Aditama, 2009).

Al Arif, M. Nur Arianto. "Perilaku Konsumen Muslim Dalam Memaksimumkan Kepuasan". Jurnal Sosio-Religia LinkSas Yogyakarta.Vo. 9, No. 2. (2010).

Aziz, Abdul dan Mariyah Ulfah. *Kapita Selekta Ekonomi Islam Kontemporer*. (Bandung: Alfabeta, 2010).

Buchori, Imam dan Siti Musfiqoh. *Sistem Ekonomi Islam*. (Surabaya: UIN Sunan Ampel Press. 2014).

Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*. (Jakarta: Prenadamedia Group. 2013).

Digilib Binus University. diakses pada 16 Februari 2019. https://library.binus.ac.id/.

Dwijatenaya, Ida Bagus Made Agung et al. "Optimalisasi Usaha Krupuk Ikan: Analisis Linier Programming dengan Metode Simpleks". Jurnal Gerbang Etan. Vol 12. No 1. (2018).

Fauzia, Ika Yunia dan Abdul Kadir Riyadi. Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid al-Syari'ah. (Jakarta: Prenadamedia Group. 2014).

Febriadi, Sandy Rizki. "Aplikasi Maqāṣid al-sharī'ah dalam Bidang Perbankan Syariah". Amwaluna. E-ISSN: 2540-8402. Vol. 1. No. 2. (Juli, 2017).

Gangsar Prawiramulia. "Pengaruh Kualitas *Mobile* Bankun Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri (Studi pada Pengguna Mandiri *Mobile* di Kota Bandung)". Jurnal Ekonomi Bisnis Universitas Telkom. (2014).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ghofur, Abdul. *Pengantar Ekonomi Syariah: Konsep Dasar, Paradigma, Pengembangan Ekonomi Syariah*. (Depok: Raja Grafindo Persada. 2017).

Hartawan, Dedi. "Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang)". I-Economic Vol.3. No 2. (Desember 2017).

Indrawan, Rully dan Poppy Yaniawati. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. (Bandung: PT. Refika Aditama. 2017).

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas*. (Jakarta: Indeks. 2007).

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: Erlangga. 2009).

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: IKAPI. 2000).

Kuncoro Hadi. "Implementasi Maqoshid Syariah Sebagai Indikator Perusahaan Islami". Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Pranata Sosial. Vol. 1, No. 3. (Maret, 2012).

Moh Nasuka. "Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan dengan Layanan Inti (Suatu Pendekatan Konsep Islamic Marketing)". Jurnal Syari'ah dan Hukum Diktum. Volume 15. Nomor 2. (Desember, 2017).

Mufid, Mohammad. *Ushul Fiqh Ekonomi dan Keuangan Kontemporer dari Teori ke Aplikasi*. (Jakarta: Prenada Media Group. 2016).

Nisa, Dede Dzurotun et al. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Mandiri". Jurnal Manajemen, Vol 13. No. 1. (2013).

Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2011).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Nurfarida, Iva Nurdiana dan Rita Indah Mustikowati. "Peranan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Membangun Kepercayaan Nasabah Bank Syariah". Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis. Vol. 1, No. 2. (2014).

Rama, Ali dan Makhlani. "Pembangunan Ekonomi dalam Tinjauan Maqāṣid al-sharī'ah". Dialog. Vol. 36 No. 1. (2013).

RI, Departemen Agama. *Al-Quran dan Terjemahannya*. (Jakarta: Lautan Lestari. 2012).

Siaran Pers OJK. "OJK Terbitkan Panduan Penyelenggaraan Kantor Digital Wujudkan Perbankan Digital Di Indonesia". diakses pada 24 November 2018. www.ojk.go.id.

Suherman. "Penerapan Prinsip Bagi Hasil pada Perbankan Syariah Sebuah Pendekatan Al-Maqasidu Al-Syariah". Al Mashlahah Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam. Vol. 2. No. 03. (2014).

Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. (Jakarta: Ghalia Indonesia. 2011).

Suryani, Tatik. *Perilaku Konsumen di Era Internet: Implikasinya pada Strategi Pemasaran*. (Yogyakarta: Graha Ilmu. 2013).

Umar, Husein. *Studi Kelayakan Bisnis, Edisi Ketiga*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 1997).

Wardhana, Aditya. "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile* Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia". DeReMa Jurnal Manajemen. Vol. 10, No. 2. (September, 2015).

Wigati, Sri. "Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam". Maliyah Vol. 1. No. 1. (Juni. 2011).

Data KSPPS BMT Permata Mojokerto.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Alynia. *Wawancara*. 14 Maret 2019.

Maulana, Anta. *Wawancara*. 05 Maret 2019.

Mobile, BMT Permata. diakses pada 15 Maret 2019. https://goo.gl/XCZLuQ.

Muzaidin. *Wawancara*. 05 Maret 2019

Oktavia, Chori. *Wawancara*. 05 Maret 2019.

Purnomo, Machmud. *Wawancara*. 14 Maret 2019.

Rahayu, Naning Poedji. *Wawancara.* 14 Maret 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id