BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya dengan cara memberikan pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya.[1]

Pelanggan seperti nasabah lembaga keuangan (bank) bisa merasa tidak puas kalau kebutuhan dan harapannya tidak dipenuhi. Pelanggan akan sangat puas kalau apa yang dialami lebih baik dari yang diharapkan dan akan kecewa kalau terjadi sebaliknya.[2] Oleh sebab itu menurut Kotler kunci keberhasilan dalam persaingan antar perusahaan sering terletak pada faktor pelayanan yang dapat menambah nilai serta meningkatkan kualitas suatu bank.[3]

Pada industri jasa, pelayanan merupakan kunci sukses dalam keberhasilan suatu organisasi bisnis atau perusahaan jasa. Seperti yang dikemukakan AS. Moenir[4] dalam bukunya bahwa pelayanan merupakan salah satu serangkaian

---

[1]J. Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta, hal. 1
[2]J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, hal. 5
[3]Philip Kotler, 1997, *Manajemen Pemasaran*, terj. Hendra Teguh dkk, Prenhallindo, Jakarta, hal. 165
[4]AS. Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara, Jakarta, hal.17

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

kegiatan, juga merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan bersinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam bermasyarakat. Sedangkan yang dimaksud pelayanan umum adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak-pihak lain yang ditujukan guna untuk memenuhi kepentingan orang banyak.

Dalam Al Qur'an surat Ali Imron Ayat 159 dijelaskan bahwa untuk berlaku baik dan memberikan pelayanan dengan lemah lembut kepada sesama (nasabah).

فَبِمَا رَحۡمَةٖ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمۡۖ وَلَوۡ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلۡقَلۡبِ لَٱنفَضُّواْ مِنۡ حَوۡلِكَۖ فَٱعۡفُ عَنۡهُمۡ وَٱسۡتَغۡفِرۡ لَهُمۡ وَشَاوِرۡهُمۡ فِي ٱلۡأَمۡرِۖ فَإِذَا عَزَمۡتَ فَتَوَكَّلۡ عَلَى ٱللَّهِۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلۡمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarhlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menuyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (QS Ali Imron : 159)[5]

[5] Kementrian Agama RI, 2012, *Al-qur'an Transliterasi Per Kata dan Terjemah Per Kata*, Bekasi, Cipta Bagus Segera, Bekasi

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

Ayat diatas menerangkan bahwa sebagai mukmin sudah seharusnya bersikap lemah lembut. Jika seorang mukmin tidak bersikap lemah lembut terhadap sesama (nasabah), maka mereka akan menjauh sehingga target tidak tercapai. Perlakuan lembut ini adalah sebagai wujud dari pelayanan. Dengan perlakuan yang lemah lembut maka konsumen (nasabah) akan merasa nyaman dan aman, namun sebaliknya jika sikap kasar dan keras hati yang diberikan maka pelanggan (nasabah) akan merasa takut, tidak percaya serta perasaan adanya bahaya sehingga mereka akan berpindah ke lembaga lain yang memberikan pelayanan lebih baik.

Menurut Zaithaml, Berry, dan Parasuraman[6] dalam buku yang ditulis Fandy Tjiptono dijelaskan mengenai dimensi pelayanan yang berkualitas yaitu daya tanggap *(responsiveness)*, yakni keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Keandalan *(reliability)*, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Jaminan *(assurance)*, yaitu pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya. Empati *(emphaty)*, yaitu kemudahan dalam melakukan relasi, perhatian dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

Salah satu faktor yang harus ada agar dapat diselenggarakan pelayanan yang berkualitas adalah adanya sistem pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan pelanggan atau pengguna jasa.[7] Sistem[8] yaitu metode atau cara dan suatu

---

[6]Fandy Tjiptono, 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi, Yogyakarta, hal. 132-133

[7]Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2009, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hal. 55

[8]Pada dasarnya sistem adalah prosedur-prosedur yang berkaitan yang melaksanakan dan memudahkan pelaksanaan kegiatan utama dari suatu organisasi. Sedangkan prosedur

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

himpunan unsur atau komponen yang saling berhubungan satu sama lain menjadi satu kesatuan yang utuh.[9] Sistem menghubungkan segala lini bagian yang ada di suatu organisasi maupun lembaga, karena saling ketergantungan dan membutuhkan satu sama lain. Tujuannya agar semua kegiatan maupun pekerjaan yang dilakukan berjalan efektif demi pencapaian tujuan tertentu dari sebuah organisasi maupun lembaga.

Sistem pelayanan berarti suatu kumpulan kesatuan dan perangkat hubungan untuk memuaskan pelanggan (nasabah). Sistem pelayanan yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Suatu sistem yang baik akan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya *(built in control),* sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Selain itu, sistem pelayanan juga harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan konsumen dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat.[10] Maka dengan sistem inilah pelayanan akan menjadi lebih terarah dan terkendali terhadap visi misi maupun tujuan lembaga yang sebenarnya.

Seperti halnya pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Mawar Simo Karanggeneng Lamongan yang merupakan lembaga bisnis Islam yang memberikan pelayanan jasa penabungan maupun pembiayaan dengan sistem syariah profesional yang selalu mengacu pada Al-Qur'an dan Al-Hadits. Selain

---

adalah rangkaian yang tepat yang terdiri atas instruksi-instruksi langkah demi langkah yang menjelaskan apa, siapa, kapan, dan bagaimana melaksanakan sesuatu. Prosedur mengemukakan bagaimana komponen-komponen dibuat menjadi keseluruhan. "system" *Ensiklopedia Menejemen* Edisi 2 (Jakarta: Bumi Aksara, 1994) hal. 837

[9]Tatang M. Amirin, 1996, *Pokok-pokok Teori Sistem*, Raja Grafindo, Jakarta, hal.1

[10] Ika Susanti, 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keptusan Pasien Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umm Haji Surabaya*, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Sunan Ampel Surabaya, hal. 14

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

itu KJKS Mawar Simo mempunyai bermacam-macam produk baik produk tabungan maupun produk pembiayaan.[11]

> ”Diantara semua produk pembiayaan yang ada di KJKS Mawar, yang sering terjadi transaksi adalah pembiayaan murabahah[12] karena dianggap sistemnya lebih mudah dan sederhana”.[13]

Pembiayaan murabahah merupakan salah satu produk bank syariah yang dikembangkan berdasarkan prinsip jaul-beli dengan cicilan dalam Islam.[14] Dalam daftar buku II Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) pasal 20 ayat 6 tentang akad, dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan murabahah adalah pembiayaan saling menguntungkan yang dilakukan oleh *sahibul maal* dengan pihak yang membutuhkan melalui transaksi jual beli dengan penjelasan bahwa harga pengadaan barang dan harga jual terdapat nilai lebih yang merupakan keuntungan atau laba bagi *sahibul maal* dan pengembaliannya dilakukan secara tunai atau angsur.[15]

---

[11]Produk tabungan di KJKS Mawar; tabungan Idul Fitri, Tabungan Umrah Al-Hasanah, Tabungan Haji Al-Haramain, Tabungan Lembaga Peduli Siswa, dan Tabungan Berjangka Mudharabah. Sedangkan produk pembiayaan ada Mudharabah, Musyarakah, Murabahah, Bai’ Bi Tsamanil Ajil, dan Rahn. (*Leaflet* KJKS Mawar Simo)

[12]Pengertian Murabahah yang digunakan di KJKS Mawar Simo adalah pembiayaan atas dasar jual beli dimana harga jual didasarkan atas harga asal yang diketahui bersama ditambah keuntungan untuk KJKS Mawar. Keuntungan adalah selisih harga jual dengan harga asal yang disepakati bersama. *(Leaflet* KJKS Mawar)

[13]Wawancara dengan Zumaroh (*Customer Service)* di KJKS Mawar Simo 30 april 2015 pukul 11:45 WIB

[14]Muhammad Syafi’i Antonio, 2001, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, Gema Insani, Jakarta, hal. 146

[15]Pusat Pengkajian Hukum Islam dan Masyarakat Madani, 2009, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, hal. 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

Pada perjanjian murabahah, lembaga keuangan membiayai pembelian barang atau aset yang dibutuhkan oleh mitra usaha dengan membeli barang itu dari pemasok barang kemudian menjualnya kepada mitra usaha tersebut dengan menambahkan suatu keuntungan (*margin*). Dengan kata lain, penjualan barang oleh lembaga keuangan kepada mitra usaha dilakukan atas dasar *cost plus-profit.*[16]

Dengan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis bermaksud meneliti lebih lanjut tentang bagaimana sistem pelayanan pembiayaan murabahah yang diberikan KJKS Mawar Simo Karanggeneng Lamongan kepada para anggotanya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti dapat mengambil fokus penelitian yang terkait dengan hal tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana sistem pelayanan pembiayaan murabahah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Mawar Simo Karanggeneng Lamongan?

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan fokus penelitian, maka tujuan penelitiannya adalah :

1. Untuk mengetahui gambaran sistem pelayanan pembiayaan murabahah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Mawar Simo Karanggeneng Lamongan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

[16]Sutan Remy Sjahdeini, 2005, *Islam dan Kedudukannya dalam Tata Hukum Indonesia*, Jakarta, Pustaka Utama Grafiti, hal. 64

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 menambah dan memperkaya hasanah ilmu pengetahuan, khususnya pengetahuan tentang pelayanan pembiayaan murabahah di KJKS Mawar Simo Karanggeneng Lamongan.

2. Manfaat Praktis

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran atau masukan yang diharapkan dapat berguna dan penunjang keberhasilan bagi KJKS Mawar Simo, khusunya mengenai sistem pelayanan pembiayaan murabahah.

E. Definisi Konsep

Penelitian ini berjudul "Sistem Pelayanan Pembiayaan Murabahah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Mawar Simo Karanggeneng Lamongan". Dari judul tersebut terdapat beberapa kata yang perlu dikonsepkan untuk menghindari penafsiran yang berbeda yaitu :

1. Sistem

Sistem adalah suatu kebulatan/keseluruhan yang kompleks atau terorganisir, yaitu suatu himpunan atau perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan/keseluruhan yang kompleks atau utuh. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Campbell dalam buku karya Tatang M. Amirin bahwa sistem merupakan himpunan komponen atau bagian yang saling berkaitan yang bersama-sama berfungsi untuk mencapai suatu tujuan. Unsur tersebut meliputi unsur tujuan, keseluruhan, keterbukaan, transformasi, saling berkaitan, dan mempunyai mekanisme kontrol.[17]

[17] Tatang M. Amirin 1996, *Pokok-pokok Teori Sistem*, Raja Grafindo, Jakarta, hal. 10

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

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah sekumpulan unsur atau elemen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi dalam melakukan kegiatan bersama untuk mencapai suatu tujuan.

2. Pelayanan

   Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (nasabah) yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang lain yang melayani maupun yang dilayani.[18]

   Jadi yang dimaksud sistem pelayanan disini adalah seperangkat unsur yang secara teratur dan saling berkaitan yang digunakan KJKS Mawar Simo Karanggeneng Lamongan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (anggota) yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang sedang melayani atau yang dilayani.

3. Murabahah

   Pembiayaan dengan mengambil bentuk transaksi jual beli dengan cicilan atau bank membiayai pembelian barang yang dibutuhkan nasabah dengan menambahkan suatu *mark-up* atau keuntungan yang disepakati.[19]

4. Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS)

   Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) yaitu usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial dengan landasan syariah bagi hasil.[20]

---

[18]Endar Sugiarto, 2002, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hal. 36

[19]Sutan Reni Sjahdeini, 1999, *Perbankan Islam dan Kedudukannya dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia*, Pustaka Utama Grafiti, Jakarta, hal. 64

[20]Heri Sudarsono, 2005, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Edisi 2*, Yogyakarta, Ekonosia, hal. 96

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

Jadi yang dimaksud judul secara keseluruhan dalam skripsi ini adalah seperangkat unsur yang teratur dan berkaitan untuk memenuhi kebutuhan anggota murabahah di KJKS Mawar Simo Karanggeneng Lamongan.

F. Sistematika Pembahasan

BAB I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan gambaran umum penelitian yang diangkat oleh peneliti, yaitu terdiri dari latar belakang yang dipaparkan secara ringkas tentang teori, hasil-hasil penelitian sehingga masalah yang dipilih terfokus pada rasionalitas dan historis yang akurat, rumusan masalah dan tujuan penelitian untuk mengungkap sasaran yang ingin dicapai serta mendefinisikan setiap konsep agar memudahkan untuk pemahaman judul.

BAB II: Kajian Teori

Bab ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu yang relevan dan mengenai teori-teori sistem pelayanan yang terdiri dari kajian pustaka yang memaparkan tentang beberapa referensi yang digunakan untuk menelaah obyek kajian, dan kajian teori yang merupakan suatu model konseptual tentang bagaimana teori yang digunakan berhubungan dengan faktor yang telah diidentifikasikan sebagai masalah penelitian serta disajikan hasil penelitian dahulu yang relevan dengan penelitian yang hendak dilakukan.

BAB III : Metode Penelitian

Dalam bab ini dijelaskan bagaimana cara menyelesaikan masalah dengan data yang dimiliki dengan menggunakan metode dan teknik sesuai dengan 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

diangkat, meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, tahap-tahap penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data serta keabsahan data.

BAB IV : Hasil Penelitian

Bab ini menjelaskan gambaran umum obyek penelitian dan kondisi lapangan berupa potret organisasi dan suasana sehari-hari lokasi penelitian, serta pembahasan hasil penelitian yang meliputi penyajian data serta analisis data.

BAB V : Penutup

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan peneliti yang bersifat konseptual dan terkait dengan rumusan masalah serta saran-saran yang bersumber pada temuan penelitian dan pembahasan.

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