BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Dalam hal ini penulis mengambil hubungan masalah pelayanan dari beberapa skripsi untuk menelusuri penelitian terdahulu yang relevan, yaitu :

1. Judul : Sistem Pelayanan Koperasi Madani Randu Agung Lumajang. Disusun oleh Muki, pada tahun 2008. Masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah bagaimana sistem pelayanan Koperasi Madani. Dalam menjawab permasalahan tersebut, peneliti menekankan pada teori faktor kualitas layanan yang mencakup *reliability, responsiveness, assurance, emphaty,* dan *tangible.* Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskripstif. Adapun sistem pelayanan yang diteliti adalah sistem pelayanan secara garis besar yang diterapkan di Koperasi Madani yaitu semboyan kerja cepat, tepat, dan ramah serta kewajiban karyawan dalam memberikan pelayanan yaitu tersenyum, salam ketika mengawali dan mengakhiri diskusi dengan nasabah, menjelaskan identitas diri, menanyakan kebutuhan nasabah, dan mengucapkan terima kasih.

   Perbedaan dengan penelitian ini adalah dalam segi obyek. Penulis meneliti obyek yang lebih spesifik pada salah satu pelayanan dari produk koperasi yaitu pembiayaan murabahah. Selain itu lokasi yang diteliti juga berbeda.

2. Judul : Strategi Pelayanan Nasabah di Pegadaian Cabang Mojokerto. Disusun oleh Ovi Hari Kristanto, pada tahun 2012. Masalah yang diteliti adalah

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

bagaimana strategi pelayanan nasabah di pegadaian cabang Mojokerto. Dalam menjawab permasalahan ini peneliti lebih menekankan bagaimana untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Hasil penelitian menyatakan bahwa pegadaian cabang Mojokerto ini sudah memiliki empat teori Fandy Tjiptono yaitu : atribut layanan pelanggan, sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan, pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa layanan, dan implementasi. Sehingga dengan adanya empat hal tersebut, nasabah akan merasa puas dan nyaman dalam menggadaikan atau menyimpan barangnya di pegadaian cabang Mojokerto.

Perbedaan antara yang ditulis Ovi dengan yang penulis teliti adalah antara strategi dan sistem. Selain itu dalam penelitian Ovi menerangkan pelayanan secara keseluruhan atau umum yang diberikan oleh pihak pegadaian kepada nasabah. Sedangkan yang penulis teliti adalah spesifik mengenai satu pelayanan dalam satu produk pembiayaaan murabahah di KJKS Mawar Simo.

3. Judul : Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Tabungan Pada PT. BNI Syariah Surabaya. Disusun oleh Karmila Yaumi Nurjanah, pada tahun 2013. Masalah yang diteliti adalah bagaimana pelayanan terhadap nasabah, bagaimana keputusan nasabah terhadap produk tabungan, dan apakah pelayanan yang terdiri dari daya tanggap, keandalan, empati, dan bukti fisik berpengaruh pada keputusan nasabah dalam menggunakan produk tabungan. Dalam menjawab penelitian ini, peneliti menggunakan analisa data deskriptif untuk menggambarkan

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

karakteristik responden/nasabah, gambaran variabel pelayanan, dan melihat gambaran variabel keputusan nasabah. Selain itu peneliti juga menggunakan pendekatan analisis regresi linier berganda, ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari dua variabel tersebut. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan pihak bank kepada nasabah sebagian besar dinilai nasabah sudah baik, kemudian nasabah tabungan dalam menggunakan produk tabungan yang sudah dikatakan kuat serta terdapat pengaruh antara pelayanan terhadap keputusan nasabah.

Perbedaan antara penelitian ini dengan yang penulis teliti adalah dalam segi pendekatan dan jenis penelitian. Dalam penelitian ini melibatkan dua variabel yaitu pelayanan dan nasabah, sedangkan yang penulis teliti hanya sebatas menggambarkan kondisi sistem pelayanan yang ada di KJKS Mawar Simo Karanggeneng Lamongan.

Agar lebih memudahkan pemahaman, akan peneliti tabulasikan sebagai berikut :

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

Tabel 2.1

PENELITIAN TERDAHULU YANG RELEVAN

No	Penulis	Judul dan jenis penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Ovi Hari K Fakultas Dakwah Jurusan Manajemen Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya 2012	Strategi Pelayanan Nasabah di Pegadaian Cabang Mojokerto Jenis penelitian kualitatif studi kasus analisis wacana dan penelitian tindakan	1. Meneliti dalam bidang pelayanan (obyek penelitian) 2. Menggunakan pendekatan kualitatif	1. Spesifikasi obyek penelitian. Penelitian Ovi pelayanan secara umum sedangkan yang penulis teliti terfokus pada satu produk (murabahah). 2. Jenis penelitian antara studi kasus dan deskriptif 3. Lokasi penelitian
2	Muki Fakultas Dakwah Jurusan Manajemen Dakwah IAIN Sunan Ampel	Sistem Pelayanan Koperasi Madani Randu Agung-Lumajang Jenis penelitian kualitatif deskriptif	1. Obyek penelitian tentang sistem pelayanan 2. Menggunakan pendekatan kualitatif	1. Spesifikasi obyek penelitian. Penelitian Muki pelayanan secara umum sedangkan yang penulis teliti terfokus pada satu produk

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

	Surabaya 2008		deskriptif 3. Lokasi penelitian di lembaga koperasi	(murabahah). 2. Lokasi penelitian
3	Karmila Yaumi NurJanah Fakultas Syariah 2013	Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Tabungan Pada PT. BNI Syariah Surabaya Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survey	1. Obyek penelitian 2. Lokasi penelitian di lembaga keuangan syariah	1. Spesifikasi obyek penelitian. Penelitian Karmila lebih menekankan pada kualitas pelayanan sedangkan yang penulis teliti hanya menjelaskan tentang sistem pelayanan yang ada dalam pembiayaan 2. Jenis dan pendekatan penelitian antara deskriptif kuantitatif dan deskriptif kualitatif. 3. Lokasi penelitian

B. Kerangka Teori

1. Sistem

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

a. Pengertian Sistem

Dalam buku "Sistem Sosial Budaya" dijelaskan beberapa pengertian sistem sebagai berikut :[21]

1) Sistem adalah seperangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas, seperti sistem telekomunikasi, sistem pencernaan, sistem pernapasan, dan lain sebagainya.
2) Sistem adalah susunan yang teratur, seperti pandangan, metode, teori, azas, peraturan, dan sebagainya. Dengan pengertian ini dapat diberikan beberapa contoh penggunaan seperti sistem pemerintahan negara (demokrasi, parlemen).
3) Sistem juga bisa diartikan sebagai metode, seperti sistem pendidikan (klasikal, individual), sistem kerja yang baik, sistem permainannya berubah, dan lain sebagainya.

Sistem menurut pengertian ilmiah dalam buku *International Encyclopedia of Social Sciences* sebagai berikut :

"System in the concept that refers both to a complex of interdependecies between parts, components, and processes that involve discernible regularities of relationship, and to a similiar type of interdependency between such a complex and its surrounding environment".

"Sistem adalah konsep yang menjelaskan pertama tentang suatu kompleksitas dari saling ketergantungan antar bagian-bagian,

[21] Bustami Rahman, 2001, *Sistem Sosial Budaya Indonesia,* Laboratorium Kajian Pemberdayaan Masyarakat, Jember, hal. 2

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

komponen-komponen, dan proses-proses yang melingkupi aturan-aturan tata hubungan yang dapat dikenali, dan kedua tentang suatu tipe serupa dari saling ketergantungan antara kompleksitas demikian itu dengan sekitarnya".[22]

Dari sekian pendapat yang ada, terdapat istilah sistem yang paling sering digunakan untuk menunjukkan pengertian yaitu metode atau cara dan suatu himpunan unsur atau komponen yang saling berhubungan satu sama lain menjadi satu kesatuan yang utuh.[23] Pengertian tersebut mencerminkan adanya beberapa bagian hubungan antar bagian, ini menunjukkan kompleksitas dari sistem yang meliputi kerja sama antar bagian yang *interdependen* atau sama lain.

Pada dasarnya, sistem berusaha mencapai tujuan. Pencapaian tujuan ini menyebabkan timbulnya dinamika perubahan yang terus menerus perlu dikembangkan dan dikendalikan. Definisi tersebut menunjukkan bahwa sistem sebagai gugus dari elemen-elemen yang saling berinteraksi secara teratur dalam rangka mencapai tujuan.[24]

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah terdiri dari struktur dan proses. Suatu sistem mempunyai rangkaian *input, proses, output, outcome,* dan *impact*. Sistem terdiri dari sejumlah subsistem. Setiap subsitem ini terbagi lagi dalam sub-subsistem. Masing-masing subsistem

---

[22]Bustami Rahman, *Sistem Sosial Budaya Indonesia,* hal. 4
[23]Tatang M. Amirin, 1996, *Pokok-pokok Teori Sistem*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hal.1
[24] Nuzulul Furqon, 2012, *Sistem Penggajian Takmir Masjid Asy-Syuhada' Pamekasan*, Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya

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

memiliki tujuan sendiri-sendiri, namun tujuan sebenarnya adalah sama yakni mengarah pada sasaran yang sama.

b. Ciri dan Sifat Sistem

Menurut Winardi yang dikutip oleh Ali Aziz, ciri-ciri sistem terbagi menjadi enam yaitu :[25]

1) Setiap sistem merupakan bagian dari sebuah sistem yang lebih besar dan yang mencakup banyak sistem.
2) Setiap bagian atau subsistem besar memiliki tujuan dan memberikan sumbangsih ke arah pencapaian sasaran tersebut.
3) Subsistem-subsistem berkaitan satu sama lain, hingga suatu perubahan pada bagian tertentu sistem akan menimbulkan perubahan pada bagian lainnya.
4) Setiap sistem memiliki suatu batasan sistem dan kita dapat memperluas atau mempersempitnya sesuai tujuan kita.
5) Sistem fisik tertutup dalam mengalami entropi, yakni tidak mudah mengalami peghancuran atau kekacauan.
6) Apabila sebuah sistem terbuka ingin tetap bertahan, maka ia harus menggunakan cukup banyak input dari lingkungannya guna mengkompensasi *output* untuk menjalankan sistem yang bersangkutan.

[25]Ali Aziz, 2009, *Ilmu Dakwah*, Kencana, Jakarta, hal.195

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 menurut William A. Shorde dalam bukunya *Organization and Management* menyebutkan ada sekitar enam ciri sebuah sistem, yaitu :

1) Perilaku berdasarkan tujuan tertentu
2) Keseluruhan
3) Keterbukaan
4) Terjadinya transformasi
5) Terjadi korelasi
6) Memiliki mekanisme kontrol, artinya terdapat kekuatan yang mempersatukan dan mempertahankan sistem yang bersangkutan.[26]

c. Unsur-unsur Sistem dalam Sebuah Organisasi

Menurut M.A. Makkasau, unsur-unsur sistem dalam sebuah organisasi terdiri dari :[27]

1) Unsur tujuan atau *the goal*. Maksudnya adalah setiap sistem mempunyai tujuan yang akan dicapai.
2) Unsur totalitas atau *the wholeness*. Sistem pada hakekatnya adalah suatu totalitas yang terdiri dari semua unsur sebagai satu kesatuan yang utuh.
3) Unsur lingkungan atau *environment*. Lingkungan adalah situasi dan kondisi yang dapat memberikan pengaruh terhadap proses dari pada kehidupan sistem yang berada di sekelilingnya.

[26]Eti Rochaety, dkk, 2013, *Sistem Informasi Manajemen* jilid 2, Mitra Wacana Media, Jakarta, hal. 4

[27]M.A Makkasau, 1983, *Metoda Analisa Sistem*, C.C. Sinar Baru, Bandung, hal. 40

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) Unsur masukan atau *input*. Masukan adalah segala sesuatu yang akan menjadi bahan prosesing di dalam transformasi sistem menjadi keluaran.
5) Unsur proses atau *transformation*. Transformasi adalah suatu wadah yang akan mengelola bahan masukan menjadi keluaran.
6) Unsur keluaran atau *output*. Keluaran adalah sesuatu yang merupakan hasil proses transformasi.
7) Unsur balikan atau *feedback*. Balikan adalah merupakan suatu data yang dapat memberikan pengaruh kepada masukan apakah datangnya dari keluaran, lingkungan tugas, atau lingkungan sosial atau alam dan lain-lainnya untuk segera mengadakan penyempurnaan atau adaptif yang diperlukan.

Sementara dalam buku karya Tatang M. Amirin disebutkan bahwa ciri pokok sistem itu ada 6 (enam) yaitu :[28]

1) Sistem mempunyai *tujuan* sehingga perilaku atau kegiatannya mengarah pada tujuan tersebut. Diistilahkan dengan *"purposive behavior".*
2) Suatu sistem merupakan suatu *keseluruhan* yang bulat dan utuh. Sistem memiliki "*wholisme".* Keseluruhan yang utuh *(the whole*) lebih sekedar kumpulan bagian-bagian. Artinya bukanlah sekedar bagian-bagian atau unsur-unsur yang bergabung menjadi satu, melainkan mempunyai makna tersendiri.

[28] Tatang M. Amirin, 1996, *Pokok-pokok Teori Sistem*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hal. 22-23

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) Sistem memiliki sifat *terbuka*. Suatu sistem berinteraksi dengan sistem yang lebih luas atau lebih besar, yang biasa dinamakan lingkungan sistem.

4) Suatu sistem mempunyai atau melakukan kegiatan *transformasi*, kegiatan mengubah sesuatu menjadi sesuatu yang lain. Jelasnya sistem mentransformasikan atau mengubah sumber-sumber (masukan atau *input*) menjadi keluaran untuk mencapai tujuannya.

5) Dalam sistem terdapat *saling berkaitan*. Jelasnya ada interaksi diantara bagian-bagian (unsur, komponen), satu sama lain saling bergantung dan terjadi interaksi antara sistem dengan lingkungan.

6) Sistem mempunyai *mekanisme kontrol*. Di dalam sistem ada kekuatan pemersatu sehingga sistem itu padu, satu sama lain terikat menjadi satu, dan sistem pun mampu mengatur dirinya.

Kedua teori diatas pada intinya sama. Jadi dapat disimpulkan bahwa karakteristik sistem adalah mempunyai tujuan *(goal)*, bersifat keseluruhan *(wholenes)*, terbuka, mempunyai lingkungan, bertransformasi, saling berkaitan, dan mempunyai mekanisme kontrol.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.[29] Pelayanan *(service)* menurut Kotler (1996; 578) dalam buku Fajar Laksana[30] dijelaskan bahwa pelayanan adalah:

[29]M. Dahlan Al Barry, 1994, Kamus Modern, ARKOLA, hal. 92

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

" *a service any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the owner ship of anything, its production may or may no be to a physical product"*

"pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun"

Pada industri jasa, pelayanan merupakan kunci sukses dalam keberhasilan suatu organisasi bisnis atau perusahaan jasa. Seperti yang dikemukakan AS. Moenir[31] dalam bukunya bahwa pelayanan merupakan salah satu serangkaian 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.

Pada prinsipnya, ada 3 (tiga) kunci memberikan layanan nasabah atau pelanggan, sebagai berikut :

1) Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah/pelanggan, termasuk di dalamnya memahami tipe-tipe pelanggan.
2) Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategik.

---

[30]Fajar Laksana, 2008, *Manajemen Pemeasaran*, Graha Ilmu, Yogyakarta, hal.85
[31]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

3) Pengembangan *database* yang lebih akurat daripada pesaing, mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen nasabah atau pelanggan dan perubahan kondisi persaingan.[32]

b. Komponen-Komponen dalam Pelayanan

Untuk mendapatkan hasil yang maksimal dalam memberikan pelayanan, ada beberapa komponen yang perlu diperhatikan, karena dengan memperhatikan dan menjadikan komponen-komponen ini sebagai satu kesatuan (sistem), maka terciptalah suatu pelayanan yang maksimal. Adapun komponen-komponen tersebut antara lain :[33]

1) Produk
   a) Harga pemasangan
   b) Pemasangan yang mudah
   c) Dapat diandalkan
   d) Mudah diperbaiki
2) Layanan
   a) Harga layanan
   b) Waktu yang diperlukan
   c) Suku cadang yang tersedia
   d) Kontrak perawatan
3) Dukungan
   a) Pelatihan kepada pelanggan

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

[33] Colin G. Armisted dan Graham Clark, 1996, *Customer Service and Support*, PT.Elex Media Kumputindo, Jakarta, hal. 89-90

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) Pengurusan dokumen

c) Konsultasi

d) Petunjuk/penyelesaian masalah

4) Proses

a) Mudah menghubungi petugas layanan

b) Sikap petugas layanan

c) Prestasi petugas dan peralatan layanan

d) Keamanan/kepercayaan/kepastian dalam layanan

Dalam produk apapun tidak terlepas dari unsur jasa atau layanan, baik itu jasa sebagai produk inti (jasa murni) maupun jasa sebagai pelengkap (layanan nasabah/pelanggan). Produk inti umumnya sangat bervariasi antara tipe bisnis yang satu dengan tipe bisnis yang lain, tetapi layanan pelengkapnya memiliki kesamaan. Layanan pelengkap dapat diklasifikasikan menjadi 8 (delapan) kelompok, yaitu :[34]

1) Informasi, misalnya jalan/arah menuju lokasi produsen, jadwal skedul penyampaian produk/jasa, harga, instruksi mengenai cara menggunakan produk, peringatan *(warning*), pemberitahuan adanya perubahan, dokumentasi, rekapitulasi rekening, dan tanda terima.

2) Konsultasi, seperti pemberian saran, *auditing*, konseling pribadi, dan konsultasi manajemen/teknis.

3) Pembayaran, berupa swalayan oleh pelanggan, juga pelanggan berinteraksi dengan personil perusahaan yang menerima pembayaran,

[34] Colin G. Armisted dan Graham Clark, *Customer Service and Support*, hal. 56-57

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

pengurangan otomatis atas rekening nasabah, serta kontrol dan verifikasi.

4) *Billing*, meliputi laporan rekening periodik, daktor untuk transaksi individual, laporan verbal mengenai jumlah rekening, mesin yang bisa memperlihatkan rekening.

5) *Exceptions*, meliputi permintaan khusus sebelum penyampaian produk, menangani komplain/pujian/saran, pemecahan masalah (jaminan dan garansi atas kegagalan pemakaian produk, kesulitan yang disebabkan kegagalan produk, termasuk masalah dengan staf atau pelanggan lainnya), dan restitusi (pengembalian uang, kompensasi, dan sebagainya).

6) *Order talking*, meliputi aplikasi atau pendaftaran (keanggotaan di klub atau program tertentu), *order entry*, dan reservasi (tempat duduk, meja, dan ruang).

7) *Hospitally*, diantaranya sambutan, *food and beverages*, toilet, dan kamar kecil, perlengkapan kamar mandi, fasilitas menunggu (majalah, hiburan, koran, ruang tunggu), transportasi, dan sekuriti.

8) *Caretaking*, terdiri dari perhatian dan perlindungan atas barang milik pelanggan yang mereka bawa (parkir kendaraan roda dua dan roda empat, penanganan bagasi, titipan tas, dan lain-lain), serta perhatian dan perlindungan atas barang yang dibeli pelanggan (pengemasan, transportasi, pengantaran, instalasi pembersihan, inspeksi, dan diagnosis, pemeliharaan preventif, reparasi dan inovasi).

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. Mekanisme Sistem Pelayanan

Dari pengertian diatas yang menjelaskan tentang sistem dan pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang saling berkaitan dan berkesinambungan yang diberikan kepada nasabah atau pelanggan secara totalitas untuk menciptakan kepuasan yang dilayani (nasabah).

Petugas sebuah lembaga dituntut memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka petugas harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Berikut ini dijelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti.[35]

1) Memusatkan perhatian kepada pelanggan

   Cara yang dapat ditempuh antara lain :

   a) Mendengarkan dengan penuh perhatian apa yang dbicarakan pelanggan, dan tidak sekali-kali memotong pembicaraannya
   b) Memperhatikan sikap tubuh anda, bertindak secara tenang dan rileks
   c) Menatap mata pelanggan pada saat berbicara dan tersenyum, sehingga tatapan mata anda menjadi teduh dan menyejukkan hati yang memandang
   d) Memperhatikan ekspresi wajah anda dan selalu tampilkan senyum

[35] Endar Sugiarto, 2002, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Gramedia Pustaka, Jakarta, hal. 71

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) Memberikan pelayanan yang efisien

Cara yang dapat dilaksanakan antara lain :

a) Melayani pelanggan berikutnya segera selesai dengan yang satu

b) Menggunakan waktu seakurat mungkin

c) Berbicara seperlunya dengan pelanggan

d) Merencanakan apa yang berikutnya akan dilakukan

e) Menindak lanjuti pelayanan sampai tuntas

3) Meningkatkan perasaan harga diri tamu.

Cara yang dapat dilakukan antara lain :

a) Mengenali kehadiran pelanggan dengan segera

b) Selalu mempergunakan nama pelanggan sesering mungkin

c) Tidak menggurui pelanggan bagaimanapun pintarnya

d) Memuji dengan tulus dan memberikan penghargaan kepada pelanggan

e) Memperlakukan setiap pelanggan sebagai orang dewasa

4) Membina hubungan baik dengan pelanggan.

Cara yang dapat dilakukan :

a) Mendengar apa yang disampaikan oleh pelanggan tanpa memotong pembicaraannya

b) Menunjukkan simpati dan berbicara dengan penuh perasaan untuk menunjukkan bahwa anda mengerti dan memahami perasaan pelanggan

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) Mempersilahkan pelanggan menanggapi dan berusaha menyelesaikan masalah

Agar pelayanan yang diberikan bisa memuaskan nasabah, maka seorang karyawan *(customer service*)[36] dituntut untuk untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya yaitu mereka harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami adalah sebagai berikut :[37]

1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
2) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum
3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal
4) Tenang, sopan, hikmat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
6) Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuan
7) Tidak menyela atau memotong pembicaraan
8) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan
9) Jika tidak sanggup melayani permasalahan yang ada, segera minta bantuan
10) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

d. Kualitas Layanan

[36]Pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah (Kasmir, 2010, *Pemasaran Bank*, Prenada Media Group, Jakarta, hal 181)

[37]Kasmir, P*emasaran Bank*, Prenada Media Group, Jakarta, hal. 182-183

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

Untuk mencapai suatu pelayanan yang berkualitas, maka tidak bisa terlepas dari penyedia layanan yang memiliki kinerja baik. Kinerja pelayanan organisasi sering dilihat sebagai kinerja organisasi. Sehingga apabila organisasi tersebut menyelenggarakan pelayanan yang baik, maka kinerja organisasinya dapat dianggap baik. Dengan demikian kinerja organisasi dan kinerja pelayanan suatu organisasi ibarat dua sisi dari satu mata uang yang sama.[38]

Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas dapat dilihat dari lima hal berikut, yaitu :[39]

1) *Tangibles* (bukti langsung), yakni kemampuan sebuah lembaga dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Seperti penampilan dan kemampuan karyawan, sarana dan prasarana fisik meliputi fasilitas fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya. Hal ini adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Bahwasanya sebuah lembaga dalam menunjukkan bukti fisiknya sesuai dengan kemampuannya
2) *Reliability* (keandalan), yakni kemapuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan nasabah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama kepada semua nasabah tanpa kesalahan dan dengan akurasi yang tinggi

[38] Raminto dan Atik, 2009, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hal. 173
[39]Ratminto, *Manajemen Pelayanan*, hal. 23-25

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) *Responsiveness* (daya tangkap), adalah suatu kerelaan untuk menolong dan menyelenggarakan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada nasabah, dengan menyampaikan informasi yang jelas
4) *Assuranc*e (jaminan) adalah pengetahuan dan kesopanan para karyawan dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada para nasabah yang terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun
5) *Emphaty* (empati), yakni kemampuan sebuah lembaga dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah

Pelayanan lembaga/perusahaan (*corporate service*) dalam lembaga keuangan merupakan salah satu kegiatan pelayanan nasabah yang sangat penting dalam rangka pembinaan dan pengembangan nasabah. Salah satu kunci keberhasilan perusahaan adalah karena *corporate service* yang selama ini selalu mendampinginya.

Tugas-tugas utama *service corporate* dalam lembaga keuangan adalah :

1) Membantu nasabah dalam meluaskan pemasaran jangka panjang produknya
2) Membantu kelancaran pembayaran para relasi nasabah yang bersangkutan

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) Melancarkan dan meluaskan jaringan organisasi usaha nasabah
4) Membantu kelancaran administrasi keuangan nasabah
5) Membantu menyelesaikan utang piutang nasabah
6) Membantu administrasi nasabah dalam urusan bea dan perpajakan, asuransi dan sebagainya
7) Membantu nasabah dalam mengikuti gelombang bisnis usahanya melalui analisis pasar dan berbagai informasi yang akurat secara rutin[40]

Menurut Davidow dalam buku Perbankan Syariah, menyebutkan bahwa pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkat daya atau nilai terhadap pelanggan/nasabah. *(Service is those thing which when added to a product, increase its utility of value to the customer).* [41]

Dalam dunia perbankan terdapat istilah etiket[42]perbankan untuk melayani nasabah. Secara garis besar, dasar-dasar dalam etiket perbankan yang harus dijalankan oleh setiap karyawan adalah berikut :

1) Ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah sampai tuntas
2) Selalu memberi perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah

[40]Muchdarsyah Sinungan, 1994, *Strategi Manajemen Bank*, Rineka Cipta, Jakarta, hal. 303
[41]Ismail Nawawi, 2012, *Perbankan Syariah*, Dwiputra Pustaka Jaya, Jakarta, hal. 265
[42]Dalam arti sempit etiket sering disebut dengan etika yang artinya tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Ditilik dari sejarah asal mula kata etiket adalah berasal dari bahasa Peraancis, etiquette yang berarti kartu untdangan. (lebih lanjut lihat Pemasaran Bank, Kasmir, 2010, Prenada Media Group, Jakarta, hal.167

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) Sopan dan ramah dalam melayani nasabah tanpa melakukan diskriminasi dalam bentuk apapun
4) Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindak tanduk para nasabah
5) Menjaga perasaan nasabah agar tetap merasa tenang, nyaman, dan menimbulkan kepercayaan
6) Dapat menahan emosi dari setiap kasus yang dihadapi, terutama dalam melayani nasabah yang berperilaku kurang baik
7) Menyenangkan orang lain merupakan sikap yang harus selalu ditunjukkan oleh setiap karyawan bank

e. Konsep Pelayanan dalam Islam

Ajaran Islam didasarkan dan ditujukan untuk membentuk akhlak yang luhur. Manusia diharapkan melakukan perbuatan yang baik, indah, serasi dan harmonis. Dengan demikian prinsip manajemen dan pelaksanaannya wajib dijiwai, dipimpin dan diarahkan untuk mencapai kebaikan (maslahah) berdasarkan konsepsi dan norma-norma yang ditetapkan oleh Allah dan Rosulnya.[43] Salah satu wujud dari manajemen yang baik adanya adalah pelayanan yang baik. Pelayanan ini dijelaskan dalam firman Allah surat Al Maidah ayat 2 sebagai bentuk tolong menolong, yaitu Allah menyeru para hambaNya untuk saling tolong menolong dalam kebaikan.

[43] Muhammad, *Manajemen Bank Syariah,* UPP AMP YKPN, Yogyakarta, hal. 169

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

وَتَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡبِرِّ وَٱلتَّقۡوَىٰۖ وَلَا تَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡإِثۡمِ وَٱلۡعُدۡوَٰنِۚ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَۖ إِنَّ ٱللَّهَ شَدِيدُ ٱلۡعِقَابِ ٢

Dan tolong menolonglah kamu kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (Al-Maidah:2)[44]

Dalam ayat diatas telah dijelaskan bahwa Allah menyeru kepada hamba-hambaNya untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan. Sebagai makhluk sosial sudah jelas akan saling membutuhkan manusia lainnya untuk membantu dalam segala aspek kehidupannya. Seperti dalam hal pelayanan, pelayanan merupakan salah satu bentuk tolong menolong selama pelayanan tersebut mengarah pada hal-hal kebaikan (positif). Terdapat ayat Al Qur'an yang lebih spesifik tentang pelayanan yaitu pada surat Ali Imron Ayat 159, dimana dijelaskan agar 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 laagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarhlah dengan mereka dalam uruan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya

[44] Kementrian Agama RI, *Al-qur'an Transliterasi Per Kata dan Terjemah Per Kata.*

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

Allah menuyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (QS Ali Imron : 159)[45]

Adapun kiat-kiat membangun citra di mata pelanggan menurut Uswah Rosulullah SAW dalam sebuah perusahaan yaitu :[46]

1) Penampilan. Tidak membohongi pelanggan, baik mencakup besaran kuantitas maupun kualitas
2) Pelayanan. Pelanggan yang tidak sanggup membayar kontan hedaknya diberi tempo untuk melunasinya. Selanjutnya, pengampunan (bila memungkinkan) hendaknya diberikan, jika ia benar-benar tidak sanggup membayarnya
3) Persuasi. Menjauhi sumpah yang berlebihan dalam menjual suatu barang
4) Pemuasan. Hanya dengan kesepakatan bersama, dengan suatu usulan dan penerimaan, penjualan akan sempurna

f. Prinsip Lembaga Keuangan Syariah dalam Memberikan Pelayanan

Pada dasarnya tujuan utama lembaga keuangan syariah adalah untuk memberikan pelayanan keuangan secara syariah. Dalam melakukan pelayanan, sebuah lembaga keuangan syariah menerapkan unsur-unsur berikut dalam budaya kerjanya :[47]

1) *Shiddiq*, berarti memiliki kejujuran dan selalu melandasi ucapan, keyakinan, serta perbuatan berdasakan ajaran Islam. Tidak ada

[45] Kementrian Agama RI, Al-qur'an Transliterasi Per Kata dan Terjemah Per Kata.
[46] Muhammad Ismail Yusanto, 2003, *Menggagas Bisnis Islam*, Gema Insani, Jakarta, hal. 168
[47] Didin Hafidhuddin, 2003, *Manajemen Syariah*, Gema Insani , Jakarta, hal. 72-75

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

kontradiksi dan pertentangan yang disengaja antara ucapan dan perbuatan. Dalam pelaksanaannya, kejujuran ditampilkan dalam bentuk kesungguhan dan ketepatan (*mujahadah dan itqan*), baik ketepatan waktu, janji, pelaporan, serta menjauhkan diri dari berbuat bohong dan menipu

2) *Istiqamah*, artinya konsisten dalam iman dan nilai-nilai yang baik meskipun menghadapi berbagai godaan dan tantangan. *Istiqamah* ini diwujudkan dengan keteguhan, kesabaran, serta keuletan, sehaingga menghasilkan sesuatu yang optimal

3) *Fathanah* berarti mengerti, memahami, dan menghayati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajiban. Sifat ini akan menumbuhkan kreativitas dan kemampuan untuk melakukan berbagai macam inovasi yang bermanfaat

4) *Amanah*, berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan *ihsan* (berbuat yang terbaik) dalam segala hal. Sifat amanah harus dimiliki oleh setiap mukmin, apalagi yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi masyarakat

5) *Tabligh*, berarti mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan ajaran Islam dalam kehidupan kita sehari-hari

3. Murabahah

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

a. Pengertian Murabahah

Murabahah didefinisikan oleh para *fuqoha* sebagai pejualan barang seharga biaya atau harga pokok barang tersebut ditambah *margin* keuntungan yang disepakati. Karakteristik murabahah adalah :

1) Penjual harus membiayai sebagian atau seluruh harga pembelian barang yang telah disepakati spesifikasinya
2) Penjual harus membeli barang yang diperlukan pembeli atas nama penjual sendiri
3) Pembelian harus bebas riba
4) Penjual harus memberi tahu secara jujur tentang harga pokok barang kepada pembeli berikut biaya yang diperlukan[48]

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.[49]

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

[48]Wiroso, 2005, *Jual Beli Murabahah*, UII Press, Yogyakarta, hal. 25
[49]Pusat Pengkajian Hukum Islam dan Masyarakat Madani, 2009, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 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

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.*[50]

Dari pengertian diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa murabahah adalah kesepakatan dalam suatu perjanjian 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.[51]

b. Rukun Murabahah

Murabahah sebagai salah satu bentuk jual beli yang memiliki rukun yang harus dipenuhi, sehingga murabahah dapat dikatakan sah menurut yariat dan rukun dari murabahah itu sendiri adalah sebagai berikut : [52]

1) *Bay'* (penjual)

   Dalam hal ini adalah *supplier* yakni mempunyai barang yang dijadikan dalam transaksi

2) *Musytary Awwal* (pembeli pertama)

---

[50]Sutan Remy Sjahdeini, *Islam dan Kedudukannya dalam Tata Hukum Indonesia*, hal. 64
[51]Pusat Pengkajian Hukum Islam dan Masyarakat Madani, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, hal. 46
[52]Dumairi, 2007, *Ekonomi Syariah Versi Salaf*, Pustaka Sidogiri, Sidogiri, hal. 41

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 dimaksud dengan *musyatary awwal* adalah pihak lembaga keuangan (KJKS) yang akan melaksanakan transaksi dengan pembeli kedua, yaki mitra usaha

3) *Musytary Sani* (pembeli kedua)

Pembeli kedua merupakan pihak yang memerlukan dana dari pihak yang akan menjadi pembeli dari pembeli pertama

4) *Ma'qud Alayh* (obyek jual beli)

Merupakan barang yang dibutuhkan oleh pembeli kedua barang yang akan dijadikan obyek dalam transaksi ini

5) *Sighat Ijab Qabul* (ucapan serah terima)

Sighat ijab qabul merupakan perkataan serah terima oleh penjual dan pembeli, dalam hal ini pihak lembaga keuangan (KJKS) dan mitra usaha merupakan inti dari semuanya

c. Syarat-syarat Murabahah

Syarat murabahah adalah sesuatu yang menjadi sebab terealisasinya transaksi murabahah, adapun syarat-syarat murabahah antara lain :[53]

1) Penjual memberi tahu biaya modal kepada mitra usaha
2) Kontrak pertama harus sah sesuai dengan rukun yang ditetapkan
3) Kontrak harus bebas dari riba
4) Penjual harus menjelaskan kepada pembeli bila terjadi cacat atas barang sesudah pembelian

[53]Muhammad Syafi'i Antonio, 2001, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, Gema Insani, Jakarta, hal. 102

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) Penjual harus menyampaikan semua hal yang berkaitan dengan pembelian, jika pembelian dilakukan secara hutang

Secara prinsip, jika syarat dalam nomor 1, 4, atau 5 tidak dipenuhi, pembeli memiliki pilihan :

1) Melanjutkan pembelian seperti apa adanya
2) Kembali kepada penjual dan menyatakan ketidak setujuan atas barang yang dijualkan
3) Membatalkan kontrak

4. Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS)

a. Pengertian KJKS

Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) adalah koperasi yang kegiatan usahanya bergerak di bidang pembiayaan, investasi, dan simpanan sesuai pola bagi hasil (syariah). Dimana manajemen KJKS adalah pengurus yang menjalankan fungsi eksekutif, dan atau pengelola usaha (direktur, manajer, dan atau kepala unit) yang merupakan tenaga profesional yang diangkat oleh pengurus atas persetujuan rapat anggota. Dan perangkat organisasi KJKS terdiri dari Rapat Anggota, Pengurus, dan Pengawas.[54]

Kehadiran KJKS sebagai pendatang baru dalam dunia pemberdayaan masyarakat melalui sistem simpan pinjam syariah

[54]"Standar Operasional Pelaksanaan Koperasi jasa Keuangan Syariah dan Unit Jasa Keuangan Syariah Koperasi", (http://www.smecda.com/files/dep_pembiayaan/8_SOP_KJKS.pdf, diakses 7 September 2012, 3

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

merupakan alternatif yang lebih inovatif dalam jasa keuangan.[55] KJKS memiliki unit simpan pinjam yang terdiri dari dua bentuk usaha, yaitu simpanan dan pinjaman. Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh anggota, calon anggota, KJKS lain dan atau anggotanya kepada KJKS dalam bentuk tabungan dan simpanan berjangka, sedangkan pinjaman adalah penyediaan uang berdasarkan perjanjian atau kesepakatan pinjam-meminjam antara KJKS dengan anggota, calon anggota, KJKS lain dan atau anggotanya, yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu.[56]

Keluarnya Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 91/Kep/IV/KUKM/IX/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah merupakan realisasi atau kepedulian pemerintah untuk berperan memberikan payung hukum atas kenyataan yang tumbuh subur dalam masyarakat ekonomi Indonesia terutama dalam lingkungan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah.

Kegiatan Usaha Jasa Keuangan Syariah adalah kegiatan yang dilakukan untuk menghimpun dana dan menyalurkannya melalui Usaha Jasa Keuangan Syariah dari dan untuk anggota koperasi yang bersangkutan, calon anggota koperasi yang bersangkutan, koperasi lain dan atau anggotanya. Koperasi Jasa Keuangan Syariah adalah koperasi

---

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

[56]Muhammad Ridwan, 2004, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*, UII Press, Yogyakarta, hal. 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

yang kegiatan usahanya bergerak di bidang pembiayaan, investasi, dan simpanan sesuai pola bagi hasil (syariah).

Kenyataan itu membuktikan bahwa sistem ekonomi syariah dapat diterima dan diterapkan dalam masyarakat Indonesia bahkan mempunyai nilai positif dalam membangun masyarakat Indonesia dalam kegiatan ekonomi sekaligus membuktikan kebenaran hukum ekonomi syariah mempunyai nilai lebih dibandingkan dengan sistem ekonomi komunis maupun ekonomi kapitalis.

b. Tujuan Pendirian KJKS

Tujuan pendirian/pengembangan Koperasi Jasa Keuangan Syariah antara lain :[57]

1) Meningkatkan program pemberdayaan ekonomi, khususnya di kalangan usaha mikro, kecil menengah dan koperasi melalui sistem syariah
2) Mendorong kehidupan ekonomi syariah dalam kegiatan usaha mikro, kecil, dan menengah khususnya dan ekonomi Indonesia pada umumnya
3) Meningkatkan semangat dan peran serta anggota masyarakat dalam kegiatan Koperasi Jasa Keuangan Syariah

[57]Standar Operasional Prosedur Koperasi Jasa Keuangan Sayariah dan Unit Jasa Keuangan Syariah. http://www.smecda.com/Files/Dep_pembiayaan/8_SOP_KJKS_pdf (Diakses pada tanggal 11 November 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