

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pembahasan Tentang Sumber Daya Manusia (SDM)

1. Pengertian BMT

Baitul maal wattamwil (BMT) terdiri dari dua istilah, yaitu *baitul maal* dan *baitul tamwil*. *Baitul maal* lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non-profit, seperti; *zakat*, *infaq* dan *shodaqoh*. Sedangkan *baitul tamwil* sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan syariah.¹

BMT merupakan kependekan dari *Baitul Mal wa Tamwil*. Secara *harfiah/Lughowi baitul maal* berarti rumah dana dan *baitul tamwil* berarti rumah usaha. Dapat ditarik pemahaman bahwa BMT dapat berfungsi sebagai pengumpul sekaligus pentasyaruf dana sosial dan berfungsi sebagai lembaga bisnis yang bermotif laba.²

¹ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, Deskripsi dan Ilustrasi*, (Yogyakarta : Ekonisia, 2003) 96.

² Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)* (Yogyakarta : UII Press, 2004), 126.

Baitul maal wa tamwil (BMT) juga merupakan Balai Usaha Mandiri Terpadu yang isinya berintikan *Bayt Al-Mal Wa Al Tamwil* dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. Selain itu, baitul mal wa tamwil juga bisa menerima titipan zakat, infak dan sedekah, serta menyalurkannya sesuai dengan peraturan dan amanatnya.³

Sebagai lembaga keuangan yang berbasis syari'ah, BMT harus lebih memahami tentang prinsip ekonomi Islam secara menyeluruh, hal ini dapat juga dijadikan sebagai acuan atau landasan dalam pemahaman ekonomi Islam secara universal. Diantaranya :

1. Pemilikan mutlak dari semua jenis sumber daya adalah Allah. Berbagai jenis sumber daya merupakan pemberian dan titipan Tuhan kepada manusia sebagai khalifah-Nya.
2. Islam menjamin kepemilikan public yang diwakili oleh Negara dan industri yang menyangkut hajat hidup orang banyak.
3. Islam mengakui kepemilikan pribadi pada batas-batas tertentu yaitu sebagai kapital produktif yang akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

³ PINBUK. *Pedoman Cara Pembentukan BMT Balai-Usaha Mandiri Terpadu*. (Jakarta : PINBUK, t.t.) hlm. 1

4. Pemilikan harta harus diupayakan melalui usaha atau mata pencaharian yang halal dan sesuai dengan aturan-Nya.⁴

2. Pengertian SDM di BMT

Penilaian tingkat kesehatan suatu BMT merupakan suatu kondisi yang mencerminkan kualitas SDM dan kualitas manajemen. Mengingat keberhasilan pengembangan BMT syariah dalam level mikro sangat ditentukan oleh kualitas manajemen dan tingkat pengetahuan serta ketrampilan pengelola BMT.

Sebagai pengelola BMT dituntut aktif untuk lebih kreatif dan inovatif serta berpengetahuan luas di bidang perbankan dan akuntansi, memahami implementasi prinsip-prinsip syariah dalam praktek perbankan serta menerapkannya secara konsisten.⁵

Pengembangan kualitas SDM telah menjadi bagian dari perencanaan usaha dalam banyak BMT dan mendapatkan perhatian sangat tinggi, termasuk dalam penyediaan dana serta fasilitas yang dibutuhkan. Mengingat kemajuan suatu BMT lebih banyak dipengaruhi oleh peran SDM.

⁴ Tim Pengembangan Perbankan Syari'ah Institut Bankir Indonesia, *Konsep, Produk dan Implementasi Operasional Bank Syariah*. (Jakarta : Djambatan, 2003), 13-14.

⁵ Prof. Dr. H. Zainuddin Ali, M.A. *Hukum Ekonomi Syariah*. (Jakarta : Sinar Grafika, 2008), 139.

3. Arti Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia adalah semua manusia yang terlibat di dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi tersebut. Keterlibatan ini bisa berarti penerima manfaat. Keterlibatan ini juga bisa berarti pemasok *input* dan pelaksana kegiatan.⁶

Dalam konsep SDM dipengaruhi dan juga menganut di dalamnya berbagai dimensi lain. Selain konsep manusia sebagai satuan fisik, maka dicakup juga konsep daya manusia; baik yang potensial, maupun yang ada. Daya manusia ini meliputi, baik daya yang bersifat fisik, maupun yang bersifat non fisik, khusus yang bersifat non fisik; yang utama adalah daya jiwa manusia.

Pemanfaatan SDM manusia ini dapat menghasilkan beberapa hal positif, yaitu kebajikan dan amal soleh tertentu. Salah seorang penulis klasik Al Farabi berpendapat; Daya jiwa manusia itu dapat di klasifikasikan menjadi daya pikir dan daya apertif, yaitu daya memilih. Daya berfikir merupakan kemampuan atau kekuatan yang dimanfaatkan manusia untuk memahami. Dengan daya berfikir akan menghasilkan kebajikan-kebajikan rasional, baik yang bersifat teoritis, maupun praktis.⁷

⁶ Sayuti Hasibuan. *Manajemen SDM Pendekatan Non Sekuler*. (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2001) 3.

⁷ *Ibid.*, 6.

4. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi/bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian. Karena sumber daya manusia (SDM) dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka sebagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang SDM dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut Manajemen Sumber Daya Manusia.⁸

Menurut Flippo, Manajemen Sumber daya manusia (personalia) adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan Sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.

Definisi ini menggabungkan fungsi manajemen dan fungsi-fungsi operasional dibidang personalia.

Sedangkan menurut French, Mendefinisikan manajemen SDM (Personalia) sebagai penarikan, pengembangan, penggunaan dan pemeliharaan SDM oleh organisasi.

Berdasarkan dua definisi tersebut, kita akan menggunakan atau menggabungkan definisi tersebut sebagai berikut; Manajemen Sumber Daya

⁸ Prof. Dr. Veithzal Rivai, M.B.A. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2006) 1.

kurang efektif jika dipengaruhi beberapa faktor diantaranya jangkauan wilayah yang luas dan jumlah penduduk yang begitu padat. Dengan demikian Pendekatan Individualistik perlu secara seimbang dibarengi dengan Pendekatan Organisatoris yaitu pendekatan yang mengutamakan kepentingan manusia sebagai suatu kolektivitas. Banyak hal yang diinginkan atau dibutuhkan oleh manusia hanya bisa diupayakan secara efektif dan efisien melalui organisasi. Seperti di kutip dari BPS (Badan Pusat Statistik) Jawa Tengah, bahwa pengusaha di Kabupaten Karanganyar cukup banyak yaitu 161.930 orang dan bisa lebih berkembang. Maka perlu diberi perhatian kepada peningkatan organisasi-organisasi para pengusaha.

Pengembangan daya saing utamanya dilaksanakan melalui pembentukan modal manusia para pengusaha untuk melayani kepentingan para anggotanya. Dengan organisasi pengusaha yang ampuh, maka kegiatan-kegiatan meningkatkan daya saing pengusaha akan dapat tertangani dengan lebih efektif; dengan berbagai upaya pendidikan dan pelatihan, meningkatkan kontrak bisnis, memperkenalkan teknologi baru dan lain-lain.¹¹

Kalau pengembangan ini didasarkan kepada orang per orang, maka hal ini diperkirakan di luar jangkauan pemerintah daerah atau siapa pun

¹¹ BPS, *Badan Pusat Statistik Jawa Tengah dalam Angka*, (Semarang, Indonesia, 1998) 100-1001

untuk melaksanakannya. Dalam kaitan ini bagi para pengusaha kecil bawah yang memiliki volume bisnis kurang dari Rp. 50 juta/tahun; yang merupakan sebagian terbesar pengusaha di Kabupaten Karanganyar telah berkembang konsep organisasi BMT (Balai Usaha Mandiri/ *Baitul Maal Wattamwil*).¹²

2. Tujuan Perencanaan SDM

Dalam usaha untuk mencapai tujuan perusahaan, sangat dipengaruhi oleh adanya Perencanaan SDM yang baik pula. perencanaan SDM ini bertujuan sebagai berikut:

- a. Untuk menentukan kualitas dan kuantitas karyawan yang akan mengisi semua jabatan dalam perusahaan.
- b. Untuk menjamin tersedianya tenaga kerja masa kini maupun masa depan, sehingga setiap pekerjaan ada yang mengerjakannya.
- c. Untuk menghindari terjadinya mismanajemen dan tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas.
- d. Untuk mempermudah koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi (KIS) sehingga produktivitas kerja meningkat.

¹² Madjid Baihaki A dan Rasyid Syaifudin A, (Editor), *Paradigma Baru Ekonomi Kerakyatan: Sistem, Syariah, Perjalanan, Gagasan dan Gerakan BMT di Indonesia*, PINBUK (Jakarta : Indonesia, 2000) 253-289.

- e. Untuk menjadi pedoman dalam menetapkan program penarikan, seleksi, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.
- f. Menjadi pedoman dalam melaksanakan mutasi (vertical atau horizontal dan pension karyawan).
- g. Menjadi dasar dalam melakukan penilaian karyawan.

3. Langkah-Langkah Perencanaan SDM

Dalam perencanaan SDM ada empat langkah pokok dapat dilakukan oleh suatu perusahaan, yakni:

a. *Perencanaan untuk masa depan*

Beberapa orang dengan kemampuan yang dibutuhkan perusahaan agar dipertahankan selama suatu jangka waktu yang dapat diperkirakan dimasa depan.

b. *Perencanaan untuk keseimbangan masa depan*

Beberapa banyak SDM yang ada sekarang yang dapat diharapkan tetap tinggal dalam perusahaan? Selisih antara angka ini dengan angka yang akan dibutuhkan oleh perusahaan membawa langkah untuk berikutnya.

c. *Perencanaan untuk pengadaan dan seleksi atau pemberhentian sementara.*

Bagaimana perusahaan dapat mencapai jumlah SDM yang diperlukan.

d. Perencanaan untuk pengembangan.

Bagaimana seharusnya pelatihan dan penyesuaian SDM dalam perusahaan diatur sehingga perusahaan akan terjamin dalam hal pengisian yang kontinu tenaga-tenaga yang berpengalaman dan berkualitas. Untuk menyelesaikan langkah-langkah ini, manajer program perencanaan SDM harus dapat mempertimbangkan berbagai hal. Faktor utama adalah rencana strategis organisasi. Strategi dasar dan tujuan yang terinci, serta sasaran akan menentukan kebutuhan personalia organisasi.¹³

6. Peran Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi

1. Perspektif Konvensional

Dari segi produksi perusahaan itu dipandang sebagai unit yang fungsinya adalah memaksimalkan keuntungan; disini SDM pada prinsipnya terbagi menjadi dua golongan yaitu: *pertama*, pemilik modalnya dan menanamkan modalnya dan mengambil resiko untung atau pun rugi. Tentu yang ingin dimaksimalkan adalah keuntungan bagi pemilik modal. Modal dianggap barang yang langka; modal dianggap

¹³ Prof. Dr. Veithzal Rivai, M.B.A. *Manajemen Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. ...*, 56-57.

sumber pertumbuhan utama perusahaan. Oleh karena itu perlu menghasilkan keuntungan yang sebesar-besarnya. *Kedua*, gabungan manusia lainnya, utamanya adalah para pekerja yang secara dasar dianggap sebagai penjual jasa tenaga kepada perusahaan di dalam suatu proses produksi. Secara prinsip, biaya jasa-jasa ini perlu minimum agar tingkat keuntungan modal maksimum. Teori dan pikiran-pikiran pokok manajemen perusahaan yang demikian sudah dikembangkan secara cukup dalam sebagaimana yang tercermin dalam beberapa buku teori ekonomi mikro yang dipakai saat ini.¹⁴

2. Perspektif Islam

Manajemen SDM dalam suatu perusahaan bertujuan untuk memaksimalkan amal soleh. Yang dimaksud di sini adalah keuntungan yang adil untuk pemilik modal, keadilan bagi pihak yang berkepentingan lainnya (berbagai komponen *stakeholders* lainnya) dan menjamin kelangsungan sumber daya alam dan lingkungan hidup. Hal ini bertolak belakang dengan tujuan perusahaan yang hanya memaksimalkan keuntungan sebesar-besarnya bagi pemilik modal.

¹⁴ Sayuti Hasibuan. *Manajemen SDM...*, 121-122.

SDM yang terlibat dalam manajemen perusahaan dengan tujuan amal soleh perlu menginternalisasikan nilai-nilai yang berkaitan dengan manusia sebagai makhluk ciptaan Tuhan Yang Maha Esa seperti bahwa manusia merupakan khalifah Allah di bumi; bahwa manusia bukan pemilik mutlak harta kekayaan; bahwa manusia harus mempertanggungjawabkan segala perbuatan nanti di akhirat; bahwa manusia merupakan makhluk individu dan makhluk kolektivitas.¹⁵

Bedasarkan ruang lingkupnya, strategi fungsional SDM sesungguhnya memberikan paduan integral sebuah proses pembinaan menyeluruh yang menjadi tanggungjawab manajemen perusahaan guna memastikan terbentuknya SDM yang professional; *Kafa'ah*, *Amanah* dan *Himmatul amal* (himmah). Pembinaan yang di maksud bertumpu pada tiga aspek:

- a) *Syakhshiyah Islamiyyah* atau kepribadian Islami.
- b) *Skill* atau keahlian dan ketrampilannya.
- c) Kepemimpinan dan kerjasama timnya. SDM professional inilah yang akan menjamin pencapaian strategi perusahaan secara efisien, efektif lagi penuh keberkahan.¹⁶

¹⁵ Ibid., 136.

¹⁶ Muh. Ismail Yusanto dan Muh. Karebet Widjiji kusuma. *Manajemen Strategis Perspektif Syariah*. (Jakarta: Khoiril Bayaan, 2003) 84.

7. Upaya Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM)

1. Peningkatan Kualitas SDM Secara Umum

Perlu diperhatikan oleh suatu perusahaan atau organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai sekaligus keberlangsungan kehidupan suatu organisasi, diantaranya :

1. Perencanaan dan pengembangan karier

Perencanaan dan pengembangan karier karyawan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting. Perlu ditekankan bahwa perencanaan dan pengembangan karier merupakan "urusan" dari tiga pihak, yaitu karyawan yang bersangkutan sendiri, atasan langsungnya, dan satuan kerja yang menyelenggarakan manajemen sumber daya manusia.

2. Pendidikan dan Pelatihan

Para karyawan suatu organisasi dituntut untuk selalu memutakhirkan pengetahuan dan keterampilannya. Berarti bersedia mengikuti program pendidikan dan pelatihan baik yang diselenggarakan oleh organisasi maupun yang diselenggarakan berbagai lembaga pendidikan dan pelatihan sesuai dengan tuntutan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan tuntutan tugas.

Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) di pengaruhi beberapa faktor dan dilaksanakan dalam suatu organisasi karena kemungkinan adanya *Vacancy* atau lowongan dengan beraneka ragam alasan, diantaranya:

- a. Adanya perluasan kegiatan organisasi
- b. Terciptanya pekerjaan dan kegiatan baru
- c. Adanya pekerja yang pindah
- d. Adanya pekerja yang berhenti, baik dengan hormat maupun tidak hormat.
- e. Adanya pekerja yang berhenti karena usia pensiun
- f. Adanya pekerja yang meninggal dunia.¹⁷

2. Pengembangan Kualitas SDM Dalam BMT

Pengembangan Kualitas SDM di suatu lembaga Keuangan Syari'ah (LKS) sangat dibutuhkan. Mengingat keberhasilan pengembangan BMT Syari'ah dalam level mikro sangat ditentukan oleh kualitas manajemen dan tingkat pengetahuan serta ketrampilan pengelola BMT. Sumber Daya Manusia dalam Lembaga Keuangan Syari'ah memerlukan persyaratan pengetahuan yang luas di bidang perbankan dan akuntansi, memahami implementasi prinsip-prinsip syariah dalam praktik perbankan serta

¹⁷ Ibid., 105.

mempunyai komitmen yang kuat untuk menerapkannya secara konsisten, guna kelangsungan kehidupan lembaga.

Tingkat kesehatan lembaga keuangan syariah, seperti halnya BMT merupakan suatu kondisi yang mencerminkan gambaran kinerja dan kualitas BMT, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor dan dapat mempengaruhi aktifitas BMT serta pencapaian target-target BMT, untuk jangka pendek atau jangka panjang. Penilaian tingkat kesehatan BMT sangat bermanfaat untuk memberikan gambaran kondisi aktual BMT kepada pihak-pihak yang berkepentingan, terutama bagi nasabah dan pengelola. Selain itu, dengan mengetahui tingkat kesehatannya akan membantu pihak-pihak tertentu dalam pengambilan keputusan.

Belakangan ini, telah banyak lembaga yang menyediakan pendidikan bagi calon pegawai BMT, serta pelatihan bagi peningkatan kemampuan pegawai yang sudah ada. Pendidikan dan pelatihan tersebut biasanya melibatkan juga para praktisi atau mantan praktisi BMT, selain dari kalangan akademisi. Perlu diketahui bahwa kualitas materi dan system pelatihan berkembang sedemikian rupa, sehingga hampir setara dengan yang dilaksanakan bagi SDM perbankan. Menariknya, pendidikan dan pelatihan tersebut justru biayanya relatif lebih murah.

Beberapa faktor baik internal maupun eksternal yang dapat mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung tingkat kesehatan BMT, yaitu: (1) Faktor SDM, kondisi BMT sangat dipengaruhi oleh kemampuan SDM dalam mengelola BMT dan (2) Faktor sumber daya, termasuk didalamnya adalah dana dan fasilitas kerja atau sarana prasarana yang mendukung BMT.¹⁸

Dengan demikian dapat diketahui bahwa peran sumber daya manusia sangatlah penting dalam menopang peran dan kinerja BMT. Dalam hal persiapan SDM, suatu tim pengurus BMT harus mempersiapkan menyeleksi dan mengangkat pengelola atau SDM yang fokus sebagai tim manajemen atau pelaksana BMT. Kualifikasi SDM BMT minimal lulusan setingkat SMU atau yang telah berusia 19 tahun. Setelah memilih dan menetapkan tim manajemen BMT, tim ini harus dilatih secara khusus tentang manajerial BMT dan dimagangkan di BMT yang sudah lama beroperasi dan mempunyai kinerja manajemen dan bisnis yang baik. Magang ini dimaksudkan agar yang bersangkutan memahami secara langsung mengenai proses dan mekanisme di lapangan serta untuk pembentukan karakter sebagai pengelola BMT yang handal.

¹⁸ Dr. Muhammad, M.Ag. *Menunggu Kiprah Penyelamat Ekonomi Rakyat*. (Kotabaru: Medio, 2006) halaman pengantar I.

Dari literature tentang pentingnya pendidikan dan pelatihan bagi karyawan diketahui bahwa terdapat paling sedikit lima alasan yang mempengaruhi hal tersebut, yaitu :

- (a) Apabila terlihat gejala menurunnya produktivitas para karyawan.
- (b) Apabila karyawan banyak kesalahan dalam melakukan tugasnya.
- (c) Apabila terlihat gejala bahwa motivasi para karyawan rendah.
- (d) Apabila semangat kerja menurun.
- (e) Apabila manajemen puncak menentukan strategi baru.¹⁹

Dalam usaha untuk mencapai tujuan organisasi, BMT juga harus berfungsi sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi, memobilisasi, mengorganisasi, mendorong dan mengembangkan potensi-potensi dari sektor ekonomi serta kemampuan anggota, kelompok-kelompok masyarakat khususnya yang berada di wilayah kerja BMT.
2. Meningkatkan kualitas Sumber daya manusia anggota dan kelompok masyarakat agar menjadi lebih professional sehingga mempunyai daya saing yang tinggi dalam menghadapi persaingan global.

¹⁹ Prof. Dr. Sondang P. Siagian, M. P. A, *Sistem Informasi Manajemen* (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2002) 71-73.

3. Menggalang dan memobilisasi potensi masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat sekitar.
4. Menjadi perantara keuangan antara pemilik dana baik sebagai pemodal maupun penyimpan dengan pengguna dana atau *Mudharib* (pelaku usaha) untuk pengembangan aneka usaha produktif.
5. Menjadi perantara keuangan antara *agniya'* atau orang kaya sebagai *shohibul mal* dengan kaum dhuafa sebagai mudharib, atau pelaku usaha mikro termasuk di dalamnya pengelolaan dana-dana social yang bersumber dari zakat, infak dan shodaqoh baik untuk kepentingan karitatif yang bersifat distributive maupun untuk kepentingan produktif melalui pinjaman khusus bergulir (*qardul hasan*).²⁰

B. Pembahasan tentang Mutu Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Definisi yang sangat sederhana diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997:448):

“ Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

²⁰ L.Fauroni-Susilo P. *Menggerakkan Ekonomi Syariah Dari Pesantren*. (Yogyakarta : FP3Y, 2007) 42-43.

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan Gronroos sebagaimana dikutip dibawah ini:

“ Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”. (1990: 27).

Dari dua definisi tersebut di atas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.²¹

2. Konsepsi Pelayanan BMT

Secara konsepsi BMT adalah suatu lembaga pelayanan jasa yang didalamnya mencakup dua jenis kegiatan sekaligus, yaitu: *pertama*, kegiatan mengumpulkan kekayaan dari berbagai sumber seperti zakat, infaq dan sedekah, dan lain-lain yang dapat dibagikan atau disalurkan kepada yang berhak dalam mengatasi kemiskinan; *Kedua*, kegiatan produktif dalam rangka menciptakan nilai tambah baru dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang bersumber daya manusia.

Aktivitas keuangan dalam *Baitul Maal Wat-tamwil* (BMT) dan perbankan syariah dapat dipandang sebagai wahana bagi masyarakat modern untuk membawa kepada, paling tidak, pelaksanaan dua ajaran Qur'an yaitu :

²¹ Ratminto – Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005) 2-3.

1. Prinsip *At-ta'awun*, yaitu saling membantu dan saling bekerjasama diantara anggota masyarakat untuk kebaikan, sebagaimana dinyatakan dalam Al-Qur'an surat Al-Maidah ayat 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ
 إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

..... Dan tolong-menolonglah 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.

2. Prinsip menghindari *Al-Iktinaz*, yaitu menahan uang (dana) dan membiarkannya menganggur (*Idle*) dan tidak berputar dalam transaksi yang bermanfaat bagi masyarakat umum.

Perbedaan yang pokok antara BMT dan juga perbankan syariah dengan perbankan konvensional adalah adanya larangan riba (bunga) bagi perbankan Islam. Bagi Islam, riba dilarang, sedangkan jual beli (*Al-bai'*) dihalalkan.²⁵

Hal lain yang dijadikan landasan oleh BMT dalam memberikan pelayanan kepada nasabah atau anggota adalah seperti dinyatakan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 280, yaitu :

²⁵ Drs. Zainul Arifin, MBA. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. (Jakarta : Alvaber, 2003), 11-12.

وَإِنْ كَانِ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۚ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ ۖ إِنْ كُنْتُمْ

تَتْلُمُونَ ﴿٢٨٢﴾

Dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, Maka berilah tangguh sampai dia berkelapangan. dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu Mengetahui.

Dijelaskan pula dalam Al-Qur'an surat Al Baqarah 282 :

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُبَ بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۚ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ ۚ فَلْيَكْتُبْ وَلْيَمْلِكِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۚ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا ۚ فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيَمْلِكْ وَلِيُهُ بِالْعَدْلِ ۚ وَأَسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ ۖ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّن تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكَّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ ۚ وَلَا يَأْبَ الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا ۚ وَلَا تَسْعَمُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ۚ ذَٰلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا ۚ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا ۚ وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ ۚ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ ۚ وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ ۚ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ﴿٢٨٢﴾

Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah [179] tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, meka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. jika yang berhutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah (keadaannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, Maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur. dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). jika tak ada dua orang lelaki, Maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa Maka yang seorang mengingatkannya. janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (Tulislah mu'amalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, Maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. jika kamu lakukan (yang demikian), Maka Sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha mengetahui segala sesuatu.

[179] Bermuamalah ialah seperti berjualbeli, hutang piutang, atau sewa menyewa dan sebagainya.

Dari terjemah ayat diatas dapat dijadikan sebagai rujukan atau referensi dalam operasional yang dilakukan BMT guna menghindari adanya bentuk mu'amalah atau menghindari praktek-praktek transaksi yang didalamnya terjadi riba atau hal yang diharamkan dalam akad. Dan juga untuk meminimalisir adanya fitnah akan terjadinya kecurangan dari pihak BMT atau Nasabah.

Ada beberapa tahapan yang harus dilakukan oleh BMT guna meningkatkan pelayanan dan guna menumbuhkan citra positif dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah dengan jalan memberikan sosialisasi tentang BMT dan memberikan kesadaran kepada masyarakat luas akan bentuk-bentuk transaksi yang sesuai dengan syariah Islam.

Pada tahap awal, manajemen BMT harus merumuskan visi yang jelas dan tegas, sehingga setiap aktivitas BMT senantiasa mengarah pada visi tersebut. Visi BMT merupakan gambaran kondisi BMT di masa yang akan datang. Visi tersebut sedapat mungkin dirumuskan secara bersama supaya dapat dengan mudah menjadi bagian dari setiap insan BMT. Visi ini sangat strategis dan karenanya bersifat jangka panjang. Namun demikian, visi dapat diubah setiap lima tahunan, untuk disesuaikan dengan keadaan lingkungan bisnis yang mungkin telah mengalami perubahan.

Tahap kedua, BMT harus mampu merumuskan misinya. Misi merupakan suatu pernyataan yang umum, abadi dan khas (unik) tentang organisasi. Misi

menjadi turunan dari visi. Keberhasilan merumuskan visi dan misi, akan sangat dipengaruhi oleh pandangan para pendiri dan pengelola BMT.

Tahap ketiga, BMT harus mampu merumuskan tujuan organisasi. Tujuan ini bisa bersifat jangka pendek (kurang dari satu tahun) dan jangka panjang (lebih dari satu tahun). Pada setiap tahunnya BMT akan melakukan evaluasi terhadap tujuan yang telah ditetapkan dan kemudian menetapkan tujuan untuk tahun mendatang berdasarkan pengalaman tahun sebelumnya. Perumusan ini sedapat mungkin melibatkan semua elemen BMT.

Tahap keempat, BMT harus mampu merumuskan program kerja. Program kerja yang disertai dengan catatan waktu (*time schedule*) akan sangat membantu dalam evaluasinya. Program kerja mencakup semua bidang kegiatan dan level manajemen. Program kerja dapat dibuat tahunan terutama yang bersifat strategis yang ditetapkan dalam musyawarah anggota tahunan dan dapat juga disusun bulanan atau triwulan terutama yang bersifat taktis operasional.

Tahap terakhir, BMT harus menetapkan anggaran dan target/ *Budgeting*. Anggaran pendapatan dan belanja organisasi (RAPB). Anggaran secara global diusulkan dan diputuskan dalam musyawarah tahunan. Target pemasukan juga diputuskan dalam musyawarah.²³

²³ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil...* 139-140.

Ada beberapa hal yang dapat dilakukan dalam suatu organisasi guna meningkatkan loyalitas (kepuasan) nasabah diantaranya :

- a. Pemeliharaan pelayanan.
- b. Pengembangan produk sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- c. Pemanfaatan media komunikasi.
- d. Citra yang baik dan peningkatan kinerja yang tinggi.²⁴

²⁴ Info Bank, *"Analisis Strategi dan Keuangan* (Jakarta : PT. Info Arta Pratama, 2001), 15.