

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Indonesia merupakan suatu negara dengan mayoritas penduduknya beragama Islam. Dalam suatu negara tentu saja terdapat suatu lembaga keuangan guna membantu perekonomian suatu negara tersebut salah satunya melalui lembaga keuangan perbankan. Indonesia memiliki ribuan jenis lembaga keuangan dalam lembaga perbankan terdapat dua jenis, antara lain lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah. Perbedaan utama antara kedua jenis tersebut pada prinsip syariah dengan konvensional pada dasarnya terletak pada sistem pemberian imbalan atau jasa dari dana. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, lembaga keuangan syariah berdasarkan prinsip syariah tidak menggunakan sistem bunga dalam menentukan imbalan atas dana yang digunakan atau dititipkan oleh suatu pihak ketiga. Penentuan imbalan terhadap dana yang dipinjamkan maupun dana yang disimpan di bank didasarkan pada prinsip bagi hasil sesuai hukum Islam.

Perbankan dalam kehidupan suatu negara adalah salah satu agen pembangunan (*agen of development*). Hal ini dikarenakan adanya fungsi utama dari perbankan itu sendiri sebagai lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Fungsi inilah yang

lazim disebut sebagai intermediasi keuangan (*financial intermediary finction*). Perbankan Nasional memegang peranan dan strategi dalam kaitannya dengan penyediaan permodalan pengembangan sektor-sektor produktif, lembaga perbankan hampir ada disetiap negara karena keberadaannya sangat penting, yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan perekonomian negara.¹

Strategi dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan perekonomian hal ini disebabkan karena lembaga keuangan dapat menjadi penghubung antara pihak yang mempunyai kelebihan dana dan pihak yang membutuhkan dana. Namun dibutuhkan suatu lembaga yang benar-benar menjalankan kegiatannya sesuai dengan syariat Islam. Di mana dalam menjalankan usahannya bebas dari praktik riba. Islam adalah agama yang mengatur umatnya dalam kehidupan dunia dan akhirat demi kemaslahatan termasuk didalamnya kemaslahatan perekonomian. Maka kedudukan lembaga keuangan merupakan salah satu bentuk perekonomian yang dianjurkan oleh Islam, yaitu membentuk salah satu peran penting perekonomian modern.²

Dalam menjalankan pembiayaan lembaga keuangan sebagai media intermediasi yaitu menghimpun dana dari anggota yang kelebihan dana dan menyalurkannya kepada anggota yang kekurangan dana. Yang menjadi perhatian ialah pembiayaan bemasalah menjadi musuh nomor satu dalam

¹ Trisandi P. Usanti dan Abd. Somad, *Transaksi Bank Syariah*, (Jakarta: BUMI AKSARA, 2013), 8.

² Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), 287.

sebuah lembaga keuangan syariah, keberadaannya yang memengaruhi rentabilitas usaha dan menurunkan tingkat kualitas aktiva produktif.³

Pembiayaan bermasalah merupakan risiko yang dialami koperasi syariah dalam melakukan pembiayaan yang dimana risiko tersebut harus diminimalisir demi mendapatkan keuntungan yang maksimal. Akibat dari pembiayaan itu biasanya anggota dikenakan sanksi ganti, pembatalan kontrak, peralihan resiko, maupun membayar biaya perkara.⁴ Hal ini Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMW Rahmah Jatim merupakan koperasi yang mengenakan infak seikhlasnya untuk mengganti denda (*daman*) sebagai sanksi karena pembiayaan bermasalah.

Infak didefinisikan segala macam bentuk pengeluaran (pembelanjaan) baik untuk kepentingan pribadi, keluarga ataupun yang lain.⁵ Menurut kamus bahasa Indonesia infak adalah mengeluarkan harta yang mencakup zakat dan non zakat. Sedangkang menurut terminology syariat, infak yaitu mengeluarkan sebagian dari harta atau pendapatan/penghasilan untuk suatu kepentingan yang diperintahkan ajaran Islam.

Seperti yang telah kita ketahui bahwa infak adalah mengeluarkan harta yang mencakup harta benda yang dimiliki bukan zakat. Infak dalam ajaran Islam ada yang wajib ada pula yang sunnah. Infak wajib diantaranya

³ Nur S. Buchori, *Koperasi Syariah Teori dan Praktik*, (Banten: PAM Press, 2012), 212.

⁴ Saefuddin Arif dan Azharuddin latif, *Kontrak Bisnis Syariah*. (Jakarta: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah, 2011), 9.

⁵ Gus Arifin, *Keutamaan Zakat Infak Sedekah*, (Elex Media Komputindo, 2016), 167.

zakat, kafarat, nadzar, dan lain-lain. Infak sunnah diantaranya, infak kepada fakir miskin sesama muslim, infak bencana alam, infak kemanusiaan, dan lain-lain.⁶

Adapun dasar hukum infak telah banyak dijelaskan baik dalam QS Ali Imran 134 disebutkan, yang berbunyi:⁷

الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكَاطِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ
الْمُحْسِنِينَ

Artinya: (yaitu) orang-orang yang menafkahkan (hartanya), baik di waktu lapang maupun sempit, dan orang-orang yang menahan amarahnya dan memaafkan (kesalahan) orang. Allah menyukai orang-orang yang berbuat kebajikan.

Berdasarkan firman Allah di atas bahwa infak tidak mengenal nishab seperti zakat. Infak dikeluarkan oleh setiap orang yang beriman, baik yang berpenghasilan tinggi maupun rendah, apakah ia disaat lapang maupun sempit. Jika zakat harus diberikan pada mustahik tertentu (8 asnaf) maka infak boleh diberikan kepada siapapun juga, misalnya untuk kedua orang tua, anak yatim, anak asuh dan sebagainya.

Pengelolaan infak dan sedekah ini tidak hanya diberikan dalam bentuk santunan kepada fakir miskin atau orang yang membutuhkan begitu saja, akan tetapi dapat diaplikasikan dengan memberikan bantuan melalui bidang

⁶ Az Zahaili, *Wabah*, (Damaskus: Al Fiqhul Islami wa Adillatuhu Juz 11, Darul Fikr, 2000), 916.

⁷ QS, Al-Isra' 17:100.

pendidikan yang diberikan kepada anak yatim piatu dan mereka yang kurang mampu. Seperti yang diketahui bahwa yang terpenting saat ini adalah memberikan bantuan dana pendidikan kepada orang yang ingin bersedekah akan tetapi tidak mampu dalam financial, dengan adanya dana infak yang diberikan hal ini dapat memberikan bantuan kepada mereka agar dapat bersekolah.⁸ Selain itu infak juga merupakan unsur ibadah dan juga tidak ada unsur paksaan yang diberikan kepada anggota yang terkena pembiayaan bermasalah. Hal ini merupakan pelayanan di KSPPS BMW Rahmah Jatim yang membuat loyal anggota.

Table 1.1

DATA PERBANDINGAN DENGAN KOPERASI LAIN

NO.	NAMA LEMBAGA	ALAMAT	ADA DENDA/TIDAK ADA
1.	KSPPS BMW Rahmah Jatim	Jl. Masjid Al Huda No. 127	Infak
2.	BMT RAHMAT SYARIAH	Jl. Agrowilis No. 568 Semen, Kediri	Tidak ada
3.	BPRS Tanmiya Artha	Jl.HOS Cokroaminoto No.19 Kediri	Tidak ada
4.	BMT Lantasir	Jl. Mauni 108 B Pesantren, Kediri	Ada denda Rp.6.500,-

Sumber: Data Survey

⁸ Saiful Muchlis, *Akuntansi Zakat*, (Makasar: Alauddin University Press, 2014), 8.

Dalam tabel di jelaskan bahwa KSPPS BMW Rahmah setelah pembiayaan bermasalah KSPPS melakukan *rescheduling* atau penjadwalan ulang serta memperpanjang masa jatuh tempo, anggota yang mengenakan pembiayaan bermasalah dan disarankan untuk membayar infak seikhlasnya. BMT Rahmat Syariah Semen, Kediri tidak ada denda yang dibebankan. Dalam waktu 1 bulan sampai 2 bulan di biarkan saja, kemudian bila sudah 3 bulan diberikan surat peringatan. BPRS Tanmiya Artha Kediri tidak ada denda yang mengikat. Namun disini untuk menghadapinya, jika masa jatuh tempo tidak dapat melunasi angsuran maka pihak koperasi akan memberlakukan sistem *rescheduling* atau penjadwalan ulang serta memperpanjang masa jatuh tempo. Sehingga anggota yang memiliki karakter baik akan tetap dapat mengupayakan agar dapat melunasinya. Penyitaan jaminan dilakukan sebagai antisipasi terhadap karakter anggota yang nakal bukan sebagai satu-satunya cara untuk mengatasi pembiayaan macet.⁹ Sedangkan di BMT Lantansir menggunakan *ta'zir* (denda) ini diterapkan apabila anggota melakukan pembiayaan bermasalah dengan membayar *ta'zir* yang sudah ditetapkan oleh pihak BMT Lantansir.¹⁰

Pelayanan merupakan upaya yang harus dilakukan untuk memenuhi kepuasan anggotanya. Dalam pelayanan yang diberikan kepada anggota akan menjadi tolak ukur sejauhmana pihak koperasi mampu memberikan yang

⁹ Hasil wawancara Bapak Anto', Accounting Officer BPRS Tanmiya Artha, 11 Juli 2018. Pukul 10.00.

¹⁰ Hasil wawancara Bapak Rofik, Accounting Officer BMT Lantansir, 12 Juli 2018. Pukul 09.00.

terbaik kepada setiap anggotanya. Pelayanan juga merupakan upaya yang dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung dalam menganalisis yang bersifat menyeluruh. Di koperasi ini selain infak pelayanan yang dipakai adalah berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, bersikap selalu siap melayani, tenang dalam bekerja, menguasai pekerjaan pada bagian departemennya maupun bagian lainnya, dan mampu berkomunikasi dengan baik.¹¹

Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan untuk mempertahankan mereka.¹²

Loyalitas didefinisikan sebagai kesetiaan pada sesuatu dengan rasa cinta, sehingga dengan rasa loyalitas yang tinggi seseorang merasa perlu untuk mendapatkan imbalan dalam melakukan sesuatu untuk orang lain atau perusahaan tempat melakukan loyalitas.

Loyalitas pelanggan perlu diperoleh karena seseorang yang loyal akan menjadi asset yang sangat bernilai bagi organisasi. Dalam memberikan layanan kepada anggota dapat dilihat dari keputusan anggota yang tercermin

¹¹ Wawancara Ibu May Margaretha, (Bagian Kasir), tanggal 3 May 2018, Pukul 10.00.

¹² Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: ALFABETA, 2010), 128.

pada loyalitas untuk tetap menggunakan jasa koperasi. Dengan adanya loyalitas dari anggota, maka bagi perusahaan sangat menguntungkan, karena pemasar atau pengusaha menghemat beberapa biaya terutama biaya promosi.

Dalam al-qur'an diterangkan dalam surat Al-Hujarat ayat 13 yang menciptakan persaudaraan dan keadilan sesama anggota :

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya: Hai manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling bertakwa di antara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal.

KSPPS adalah koperasi jasa keuangan syariah berupa lembaga keuangan mikro yang berfungsi sebagai lembaga intermediasi yaitu dalam melaksanakan tugas pokoknya yakni menghimpun, mengelola dan menyalurkan dana dari dan untuk anggota dan calon anggota yang dikelola berdasarkan prinsip syariah. Studi kasus penelitian ini berada di KSPPS Rahmah Kediri Jatim yang sudah didirikan sejak tanggal 26 Maret 2008 beralamatkan di jalan Masjid Al Huda No. 127 kota Kediri Jawa Timur. Dalam koperasi ini infak sebagai salah satu ganti rugi dalam pembiayaan bemasalah, hal ini yang menjadi menarik anggota untuk meningkatkan loyalitas anggota. Setiap tahun anggota meningkat dengan table di bawah ini.

Table 1.2

Perkembangan Anggota KSPPS BMW RAHMAH JATIM

Keterangan Keanggotaan	Desember 2015	Desember 2016	Desember 2017
Anggota Awal	56 orang	56 orang	56 orang
Anggota	442 orang	498 orang	542 orang
Total	498 orang	554 orang	598 orang

Sumber: Data RAT KSPPS BMW Rahmah Jatim

Tabel diatas diambil dari data KSPPS Rahmah Kediri Jatim dari tahun 2015-2017 tersebut dihitung anggota yang masih aktif, karena dalam setiap tahun selalu terjadi fluktuasi anggota yang mengajukan pembiayaan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan menjalankan hubungan kemitraan antara lembaga dengan anggota yang dijalin secara terus menerus dalam usaha meningkatkan kepercayaan pada lembaga. Hal ini dapat memelihara kesetiaan yang lebih kepada anggota yang pada akhirnya akan menambah jumlah anggota. Sebagaimana paparan konteks diatas penulisan tertarik untuk mengambil penelitian berjudul **“PERANAN PENGENAAN “INFAK” DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS ANGGOTA (STUDI KASUS KSPPS BMW RAHMAH KEDIRI JAWA TIMUR)”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana mekanisme pengenalan infak di KSPPS BMW Rahmah Jatim?
2. Bagaimana peranan pengenalan infak dalam mempertahankan loyalitas anggota di KPPS BMW Rahmah Kediri Jatim?

C. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, maka tujuan dalam penelitian yang dicapai yaitu:

1. Untuk mengetahui peranan pengenalan infak di KSPPS BMW Rahmah.
2. Untuk mengetahui peranan pengenalan infak dalam mempertahankan loyalitas anggota di KSPPS BMW Rahmah Kediri.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan di bidang ekonomi. Dan menambah informasi yang dijadikan sebagai bahan referensi dan pembandingan untuk penelitian sejenis lainnya.

2. Kegunaan secara praktis

- a. Bagi IAIN Kediri

Memberikan sumbangan bagi IAIN Kediri terutama fakultas Syariah jurusan Ekonomi Syariah dalam memberikan tambahan

pengetahuan dari sisi realitas ekonomi kemudian dapat ditelaah demi perkembangan jurusan Ekonomi Syariah.

b. Bagi koperasi KSPPS BMW Rahmah Kediri Jatim

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dalam menentukan bahan evaluasi dalam meningkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menjadi anggota.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dalam melakukan penelitian dan mampu memperkaya khazanah pengetahuan dan pengalaman melakukan penelitian ilmiah sebagai penerapan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan.

E. Telaah Pustaka

Telaah pustaka mempunyai tujuan menjelaskan judul dan isi singkat kajian-kajian yang pernah dilakukan, buku-buku, atau tulisan-tulisan yang ada terkait dengan topik/masalah yang akan diteliti.¹³ Dalam hal ini ada beberapa penelitian yang pernah diteliti terkait dengan judul, yaitu:

Penelitian yang dilakukan oleh Fitriana Nurul Azizah berjudul “Peranan Manajemen Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan pada BMT Latansir Kediri”.¹⁴ Penelitian ini merupakan

¹³ Tim Revisi Buku Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah STAIN Kediri, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri*, (Kediri: STAIN Kediri, 2016), 62.

¹⁴ Fitriana Nurul Azizah, *Peranan Manajemen Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Anggota Pembiayaan pada BMT LATANSIR Kediri*, IAIN Kediri, 2010.

penelitian kualitatif. Dalam memperoleh data penulis menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi tentang manajemen pelayanan yang di pakai oleh BMT Latansir Kediri. Kesamaan penelitian ini dengan yang akan datang yaitu sama dalam meningkatkan jumlah anggota. Perbedaan pada penelitian ini yaitu pada objek penelitiannya pada BMT Latansir Kediri, dan manajemen pelayanan dalam upaya meningkatkan jumlah anggota, sedangkan penulis menggunakan penerapan infak digunakan untuk mengetahui meningkatnya anggota dalam loyalitas di KSPPS BMW Rahmah Kediri Jatim.

Penelitian yang dilakukan oleh Laili Ulfatul Husna (2011). Penelitian ini berjudul “Peranan Strategi *Relationship Marketing* di BMT Latansir Kediri dalam Meningkatkan Nasabah”.¹⁵ Usaha yang dilakukan yaitu menyediakan pendekatan yang akan membantu perusahaan untuk menciptakan hubungan dengan pelanggan dengan pelanggan dan perusahaan lain yang berkaitan dengan proses bisnis. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif dengan subyek penelitian pimpinan BMT Latansir Kediri, karyawan dan nasabah. Metode pengumpulan data terdiri dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui startegi *relationship marketing* di BMT Latansir Kediri dan untuk mengetahui strategi *relationship marketing* di BMT Latansir Kediri

¹⁵ Laili Ulfatul Husna, *Penelitian ini berjudul Peranan Strategi Relationship Marketing di BMT Latansir Kediri dalam Meningkatkan Anggota*, IAIN Kediri, 2011.

dalam meningkatkan nasabah. Kesamaan penelitian ini dengan yang akan datang yaitu sama dalam meningkatkan anggota. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu objek penelitiannya di BMT Latansir Kediri, dan strategi *relationship marketing* yang di gunakan dalam meningkatkan anggota BMT Latansir Kediri, sedangkan penelitian ini penulis menggunakan penerapan infak digunakan untuk mengetahui meningkatnya anggota dalam loyalitas di KSPPS BMW Rahmah Kediri Jatim.

Penelitian yang dilakukan oleh Erma Winarti (2012) berjudul “Infak Sebagai Ganti Rugi Atas Keterlambatan Angsuran Di BMT (Studi Kasus Di BMT Subulussalam Sleman)”.¹⁶ Penelitian tersebut merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data terdiri dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Tujuan penelitian memberikan gambaran jelas mengenai faktor penyebab infak sebagai ganti rugi atas keterlambatan angsuran, untuk memperoleh tentang kejelasan kegunaan dana infak di BMT Subulussalam Sleman. Kesamaan ini dengan penelitian yang akan datang yaitu sama dalam penerapan infak sebagai ganti rugi atas keterlambatan angusran. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu objek penelitian di BMT Subulussalam Sleman.

¹⁶ Erma Winarti, *Infak Sebagai Ganti Rugi Atas Keterlambatan Angsuran Di BMT Studi Kasus Di BMT Subulussalam Sleman*, UIN Sunan Kalijaga, 2012.