

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pembiayaan

1. Pengertian

Pembiayaan adalah penyediaan atau tagihan yang berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.¹

Pembiayaan bermasalah memiliki pengertian yang luas, mulai dari masalah yang kecil seperti menunggak satu hari, karena terlambat menyetor, sampai hal-hal yang besar yaitu pembiayaan bermasalah. Lebih jelasnya pembiayaan bermasalah merupakan keadaan dimana anggota atau debitur tidak mampu memenuhi kewajiban terhadap KSPPS sesuai dengan akad perjanjian.²

Pembiayaan bermasalah yaitu peminjaman yang tertunda atau ketidakmampuan peminjam untuk membayar kewajiban yang telah dibebankan.³

¹ M.Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2000), 73.

² Untung Budi, *Kredit Perkoperasian di Indonesia*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2006), 15.

³ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2002), 267.

Hal ini dikarenakan adanya permasalahan:

- a. Usaha anggotatidak sebaik pada awal proses pengajuan pembiayaan, sehingga kemampuan dalam membayar tidak sebaik atau sebesar sebelumnya.
- b. Pengelolaan atau manajemen perusahaan yang tidak baik, tidak professional.
- c. Pembiayaan yang sudah jatuh tempo tetapi anggotatidak dapat melunasinya, tetapi masih memungkinkan untuk ditagih.
- d. Karakter anggotayang kemudian ternyata tidak baik, meskipun perusahaan memiliki kemampuan membayar tetapi anggotatidak atau kurang memiliki kemauan membayar dapat menjadi timbulnya pembiayaan bermasalah.⁴

2. Faktor Penyebab Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan bermasalah tidak muncul begitu saja, selalu ada tanda-tanda atau indikasi awal, seperti debitur tiba-tiba tidak mau membayar karena tidak memiliki *I'tikad* baik. Ini salah satu alasan KSPPS harus berhati-hati dalam memberikan pembiayaan. Karena waktu untuk mengenal calon debitur sangat terbatas. Suatu hal yang sering terjadi dalam lembaga keuangan adalah manajemen tidak peka terhadap berbagai indikasi awal pembiayaan bermasalah, hal ini menjadikan terlambatnya penanganan awal atas pembiayaan bermasalah.

⁴ Sinungan Muchdarsyah, *Strategi Manajemen Bank*, (Jakarta: PT. Raneka Cipta, 2000), 56.

Menurut Drs. Ismail faktor penyebab pembiayaan bermasalah adalah:

a. Faktor Internal

- 1) Analisis kurang tepat, kredit yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan sehingga anggotatidak mampu membayar angsuran yang melebihi kemampuan.
- 2) Adanya kolusi antar pejabat bank yang menangani kredit dan anggota, sehingga bank memutuskan kredit yang tidak seharusnya diberikan.
- 3) Campur tangan terlalu besar dari pihak terkait, missal: komisaris, pejabat, direktur bank sehingga petugas tidak independen dalam memutuskan kredit.
- 4) Kelemahan dalam melakukan pembinaan dan monitoring.

b. Faktor Eksternal

- 1) Unsur Kesengajaan Anggota
 - a) Anggotatidak memiliki kemauan atau I'tikad baik untuk memenuhi kewajiban.
 - b) Anggotamenggunakan dana kredit tersebut tidak sesuai dengan tujuan penggunaan, missal: kredit modal kerja digunakan untuk konsumsi.
- 2) Unsur Ketidaksengajaan Anggota
 - a) Kemampuan keuangan anggotamenurun sehingaa tidak dapat membayar angsuran

- b) Perusahaan anggotamengalami kerugian
- c) Perubahan kebijakan dan peraturan pemerintah yang berdampak pada usaha anggota
- d) Bencana alam yang dapat menyebabkan kerugian anggota.⁵

3. Penanganan Pembiayaan Bermasalah

Dalam pemberian pembiayaan, dimanapun usaha pasti ada masalah dari risiko. Begitu juga di KSPPS tak lepas dari permasalahan atau risiko yang akan dihadapi. Salah satunya risiko tersebut adalah pembiayaan bermasalah. Penanganan pembiayaan bermasalah yang dilakukan adalah dengan cara 3R (*Rescheduling, Reconditioning, Restructuring*). Apabila dengan cara ini masih juga ada masalah yang timbul baru dilakukan penyelesaian masalah dengan penyitaan barang jaminan. Pengertian 3R:

- a. *Rescheduling* (penjadwalan kembali) dengan jangka waktu angsuran serta memperkecil angsuran
- b. *Restructuring* (penataan kembali) perubahan jumlah plafon (menambah atau mengurangi pembiayaan) dan jadwal waktu pembiayaan
- c. *Reconditioning* (persyaratan ulang) yaitu: memperkecil margin keuntungan atau bagi hasil, penundaan bagi hasil, sedangkan anggotahanya mengangsur pokok terlebih dahulu.⁶

⁵ Ismail, *Manajemen Perbankan: dari Teori Menuju Aplikasi*, (Jakarta: Kenacana, 2010), 123.

Penyitaan jaminan pembiayaan pada dasarnya bukanlah sesuatu yang tercela. Penyitaan adalah jalan terakhir apabila anggotabenar-benar tidak bisa melunasi hutang-hutangnya, dengan terpaksa harus dilakukan dengan penyitaan, maka penyitaan dilakukan kepada anggotanakal dan tidak beri'tikad baik mengembalikan pembiayaan. Namun tetap dilakukan dengan cara-cara sebagaimana yang diajarkan menurut ajaran Islam, yaitu:

- 1) Simpati: sopan, menghargai, dan fokus ke tujuan penyitaan
- 2) Empati: menyelami keadaan anggota, bicara seakan untuk kepentingan anggota, membangkitkan kesadaran anggota untuk mengembalikan hutangnya.
- 3) Menekan: tindakan ini dilakukan jika dua tindakan sebelumnya tidak diperhatikan.

4. Kriteria Kolektibilitas Pembiayaan

Pembiayaan macet atau pembiayaan bermasalah selalu dilihat dan diukur dari *kolektibilitas* pembiayaan yang bersangkutan. *Kolektibilitas* adalah keadaan pembayaran pokok atau angsuran dan margin keuntungan pembiayaan oleh anggotaserta tingkat kemungkinan diterimanya kembali dana tersebut.⁷

⁶ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, 269.

⁷ M. Kamsir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, 123.

B. Pengertian Infak

1. Pengertian

Adapun pengertian infak adalah merupakan amal ibadah kepada Allah dan amal sosial kemasyarakatan serta kemanusiaan dalam wujud menyerahkan sebagian harta atau nilainya oleh perorangan atau badan hukum untuk diberikan kepada seseorang atau badan hukum karena suatu kebutuhan.⁸

Menurut Hasby Ash-Shiddieqy bahwa infak itu adalah menafkahkan harta ketika ada hal-hal yang mengharuskan kita menafkahnkannya berdasarkan kebutuhan dan kepentingan.⁹ Lapangan berinjak itu luas jangkauannya, karena berinjak itu berarti menjalankan harta sesuai dengan tuntunan agama, maka bersedekahlah pada kaum fakir miskin dan membayar zakat juga disebut infak. Jumlah ataupun nominal besarnya infak boleh ditentukan, karena infak dikeluarkan atas dasar suka rela dan seikhlasnya.

Penerapan infak sebagai ganti rugi atas keterlambatan angsuran ketika mengalami masalah dalam pembayarannya (pembiayaan bermasalah). Masalah ini dalam bank konvensional disebut kredit macet. Menurut Mudrajad Kuncoro dan Suhardjono dalam bukunya Manajemen Perbankan Teori dan Aplikasi, yang dimaksud kredit bermasalah adalah suatu keadaan dimana

⁸ Nukthoh Arfawie Kurde, *Mumungut Zakat dan Infak Profesi*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005),18.

⁹ Ibid, 19.

anggota sudah tidak sanggup membayar sebagian atau seluruh kewajibannya kepada bank seperti yang telah dijanjikan.

Untuk mendukung pembahasan yang lebih mendalam mengenai permasalahan infak, penyusun melakukan penelitian terhadap literatur-literatur yang berkaitan dengan penerapan infak. Fatwa DSN (Dewan Syariah Nasional) MUI tahun 2000-2006 tercantum pada nomor 17 tahun 2000 “tentang sanksi atas anggotamampu yang menunda-nunda pembayaran”. Fatwa DSN 74 memutuskan bahwa denda keterlambatan adalah denda akibat keterlambatan pembayaran kewajiban yang akan diakui seluruhnya sebagai dana sosial.

Ketentuan hokum tersebut berdasarkan dalil-dalil berikut:¹⁰

- a. “*Menunda-nunda (pembayaran) yang dilakukan oleh orang yang mampu adalah suatu kedzaliman...*”. Hadits Nabi riwayat jamaah (Bukhari dari Abu Hurairah, Muslim dari Abu Hurairah)
- b. “*Menunda-nunda (pembayaran) yang dilakukan oleh orang mampu menghalalkan harga diri dan pemberian sanksi kepadanya*”. Hadits Nabi riwayat Nasa’I dari Syuraid bin Suwaid, Abu Dawud dari Syuraid bin Suwaid.

¹⁰ Oni syahroni dkk, *Maqashid Bisnis & Keuangan Islam Sintesis Fiqih dan Ekonomi*, (Jakarta: PT, RajaGrafindo Persada, 2015), 154.

2. Dasar Hukum Infak

Syariah telah memberikan panduan kepada kita dalam berinfak atau membelanjakan harta. Allah dalam banyak ayat dan Rasul SAW dalam banyak hadits telah memerintahkan kita agar menginfakkan (membelanjakan) harta yang kita miliki. Allah juga memerintahkan agar seseorang membelanjakan harta untuk dirinya sendiri (QS at-Taghabun: 16) serta untuk menafkahkan istri dan keluarga menurut kemampuannya (QS ath-Talaq: 7). Dalam membelanjakan harta itu hendaklah yang dibelanjakan adalah harta yang baik, bukan yang buruk, khususnya dalam menunaikan infak (QS al-Baqarah[2]: 267).¹¹

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا

الْحَيِّثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.

Ibnu Abbas, Mujahid, Qatadah, Ibn al-Jurajj dan kebanyakan mufassir menafsirkan *israf* (foya-foya) sebagai tindakan membelanjakan harta di dalam kemaksiatan meski hanya sedikit. *Israf* itu disamakan dengan *tabzir*

¹¹ Ibnu Kasir, *Tafsir al-Qur'an Al-Azhim Juz 11*, (Darul Ma'arifah, Beirut, Cetakan III, 2000), 51.

(boros). Menurut Ibn Abbas, Ibn Mas'ud dan jumbuh mafassirin, *tabdzir* adalah menginfakkan harta tidak pada tempatnya. Ibn al-Jauzi dalam *Zad al-Masir* mengatakan, Mujahid berkata, “Andai seseorang menginfakkan seluruh hartanya di dalam kebenaran, ia tidak berlaku *tabdzir*. Sebaliknya, andai ia menginfakkan satu mud saja di luar kebenaran, maka ia telah berlaku *tabdzir*”.

Adapun *iqtar* maknanya adalah menahan diri dari infak yang diwajibkan atau menahan diri dari infak yang seharusnya. As-syaukani, mengutip ungkapan an-Nahas, menyatakan, “Siapa saja membelanjakan harta di luar ketaatan kepada Allah maka itu adalah *israf*, siapa yang menahan diri dari infak di dalam ketaatan kepada Allah maka itu adalah *iqtar* (kikir), dan siapa saja yang membelanjakan harta di dalam ketaatan kepada Allah maka itulah infak yang al-qawan”.¹²

Jadi, yang dilarang adalah *israf* dan *tabdzir*, yaitu infak dalam kemaksiatan atau infak yang haram. Infak yang diperintahkan adalah infak yang qawam, yaitu infak pada tempatnya, infak yang sesuai dengan ketentuan syariah dalam rangka ketaatan kepada Allah, atau infak halal. Infak yang demikian terdiri dari infak wajib, infak sunnah dan infak mubah.

Infak wajib, infak sunnah dan infak mubah merupakan infak di dalam jihad. Infak sunnah merupakan infak dalam rangka hubungan kekerabatan,

¹² Wahbah az-Zuhaili, *Al-Fiqh Al-Islamy Wa Adillatuhu*, Jilid I, (Beirut: Dar Al-Fikr, 2001), 72.

membantu teman, memberi makan orang yang lapar, dan semua bentuk sedekah lainnya. Sedekah adalah semua bentuk infak dalam rangka atau dengan niat ber-taqarrab kepada Allah, yakni semata-mata mengharap pahala dari Allah SWT. Adapun infak mubah adalah semua infak halal yang di dalamnya tidak terdapat maksud mendekatkan diri kepada Allah.¹³

Dalam QS. Ali Imran 134 di sebutkan tentang dasar hukum infak sebagai berikut:

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, disaat lapang atau sempit. Jika zakat harus diberikan pada mustahik tertentu (8 asnaf) maka infak boleh diberikan kepada siapa saja, misalnya kedua orang tua, anak yatim, anak asuh dan sebagainya. Dalam Al-Qur'an dijelaskan sebagai berikut:

¹³ Ibid, 73.

يَسْأَلُونَكَ مَاذَا يُنْفِقُونَ قُلْ مَا أَنْفَقْتُمْ مِنْ خَيْرٍ فَلِلْوَالِدَيْنِ وَالْأَقْرَبِينَ وَالْيَتَامَى وَالْمَسَاكِينِ

وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا تَفْعَلُوا مِنْ خَيْرٍ فَإِنَّ اللَّهَ بِهِ عَلِيمٌ

Artinya: Mereka bertanya kepadamu tentang apa yang mereka nafkahkan. Jawablah: "Apa saja harta yang kamu nafkahkan hendaklah diberikan kepada ibu-bapak, kaum kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin dan orang-orang yang sedang dalam perjalanan." Dan apa saja kebajikan yang kamu buat, maka sesungguhnya Allah Maha Mengetahuinya.

Berdasarkan hukum infak dikategorikan menjadi 2 bagian yaitu infak wajib dan sunnah. Infak wajib diantaranya zakat, kafarat, nadzar, dan lain-lain. Sedang infak sunnah diantaranya, seperti infak kepada fakir miskin, sesama muslim, infak bencana alam, infak kemanusiaan, dan lain-lain.

C. Loyalitas Anggota

1. Pengertian Loyalitas Anggota

Anggota adalah orang yang membeli dan menggunakan produk dalam KSPPS yang bergerak dalam jasa, anggota adalah orang menggunakan jasa pelayanan.¹⁴ Atau disebut juga anggota adalah seseorang yang membeli barang atau jasa KSPPS.¹⁵

Menurut Griffin loyalitas adalah komitmen untuk bertahan secara mendalam dengan melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali

¹⁴ Yamit Yuliana, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* (Yogyakarta: CV Adipura), 2004, 75.

¹⁵ Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Malang: Bayumedia, 2006), 348.

dengan produk/jasa yang diminati secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perilaku.¹⁶

Loyalitas anggota merupakan suatu ukuran keterkaitan anggotapada sebuah barang atau jasa.¹⁷ Dalam pengertian lain loyalitas anggota adalah komitmen anggota untuk tetap bertahan menggunakan layanan dari penyedia layanan secara konsisten dan dalam waktu yang lama. Oleh karena itu, kadar loyalitas anggota diukur dari seberapa kuat berperilaku anggota untuk tetap bertahan menggunakan layanan dari penyedia layanan, di mana niat berperilaku timbul karena layanan tersebut:

- a) Tidak diperoleh dari penyedia layanan lainnya
- b) Sesuai dengan harapan anggota.¹⁸

2. Strategi Dalam Mempertahankan Loyalitas Anggota

Dalam menjaga dan mempertahankan loyalitas anggota, KSPPS harus melakukan penelitian tentang apa yang diinginkan anggota dengan menciptakan produk yang inovatif, mengukur kepuasan anggota, menyusun dan mengimplementasikan program pelayanan anggota, memperbaiki prosedur, serta membentuk unit penanganan komplain.

¹⁶ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: ALFABETA, 2010), 129.

¹⁷ Aaker David, *Manajemen Ekuitas Merk*, Terjemah Aris Ananda (Jakarta: Mitra Utama, 2001), 5.

¹⁸ Danardana, F. Murwani, *Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Penentu Loyalitas*, (Malang: Bayumedia, 2004), 403.

Secara sederhana, loyalitas anggota dapat didongkrak melalui lima cara, yaitu:

a. Convenience

Yaitu KSPPS memberikan pelayanan yang nyaman bagi anggota ketika bertransaksi di mana saja serta memiliki prosedur penanganan komplain yang sederhana dan selalu memberikan jalan keluar terhadap kesulitan anggota. Pelayanan yang nyaman tersebut akan membuat anggota selalu tahu ke mana mereka harus bertanya jika sewaktu-waktu memerlukan bantuan dari KSPPS dan membutuhkan solusi dan masalah transaksi yang mereka hadapi.

b. Assurance

Yaitu KSPPS harus menyakinkan anggota bahwa mereka tidak salah memilih KSPPS yang mereka gunakan karena memiliki reputasi yang tidak diragukan lagi serta menyediakan sistem prosedur yang aman dan bebas segala resiko yang merugikan anggota.

Yang perlu menjadi perhatian seksama adalah berbagai hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang nyaman tidak serta merta berdampak secara langsung terhadap loyalitas anggota dan pedapatan KSPPS.

c. Add Value

Yaitu KSPPS pasti memberikan pelayanan melebihi harapan anggota, dengan cara menawarkan bagi hasil yang menarik, produk

dan jasa yang inovatif, memberikan fasilitas layanan yang lengkap sebagai solusi kebutuhan anggota, serta memberikan berbagai program bonus dan penghargaan yang menarik.

d. Migration Barrier

Cara ini cukup efektif untuk mengunci loyalitas anggota, meskipun mereka sering merasa terpaksa melakukannya, misalnya menyediakan layanan sebagai solusi transaksi yang nyaman dan mudah, paket produk pendanaan dan kredit, serta kartu kredit yang dapat menggabungkan benefit dari beberapa industri. *Migration Barrier* akan berhasil jika dibuat dengan konsep yang berbeda dengan yang ditawarkan KSPPS pesaing serta dapat menimbulkan sesuatu kebiasaan dan perilaku transaksi yang berbeda dengan yang dilakukan anggotapada KSPPS pesaing.

e. Emotional Factor

Yang bisanya hanya akan mempengaruhi sebagian kecil anggota, tetapi memiliki dampak yang luar biasa bagi KSPPS. Selain meningkatkan loyalitas anggota dari segi *repurchase* (membeli kembali), frekuensi, dan volume transaksi yang besar, kegiatan ini juga membantu pencitraan positif terhadap produk dan badan KSPPS serta membantu akuisisi anggota baru secara tidak langsung.¹⁹

¹⁹ Stategi Khusus Meningkatkan Pelayanan, <http://triagus.multiply.com/reviews/item/36>, diakses 24 Juli 2018.

3. Peranan dalam Mempertahankan Loyalitas Anggota

Loyalitas anggota adalah komitmen anggota untuk tetap bertahan menggunakan layanan dari penyedia layanan secara konsisten dalam waktu yang lama, karena layanan tersebut:

- a. Tidak diperoleh dari penyedia layanan lainnya,
- b. Sesuai dengan harapan anggota.

Loyalitas terbentuk jika pelayanan yang diterapkan tersebut baik dan unggul dalam arti pelayanan yang diterima oleh anggota sesuai dengan harapan anggota.

Adanya kualitas pelayanan yang baik dan unggul akan mendorong komitmen anggota untuk tetap bertahan menggunakan pelayanan dari penyedia layanan, semakin baik strategi pelayanan yang diberikan kepada anggota maka akan semakin meningkat loyalitas anggota, demikian juga sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak berkualitas maka loyalitas anggota tidak bisa ditingkatkan, dan akan semakin menurun.