

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Bisnis merupakan suatu kegiatan individu yang terorganisasi yang menghasilkan dan menjual barang dan jasa guna mendapatkan keuntungan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Secara umum kegiatan ini ada di dalam masyarakat dan ada dalam *industry*.<sup>1</sup> Hal ini menunjukkan bahwa ada berbagai macam bisnis yang dijalankan oleh seseorang, di mana bisnis di sini tidak hanya terpaku pada satu objek saja. Akan tetapi dalam setiap tindakan ada norma-norma yang harus diperhatikan oleh setiap orang termasuk bisnis.

Islam tidak membiarkan begitu saja seseorang bekerja sesuka hati untuk mencapai keinginannya dengan menghalalkan segala cara seperti melakukan penipuan, kecurangan, sumpah palsu, riba, menyuap dan perbuatan batil lainnya. Tetapi dalam Islam diberikan suatu batasan atau garis pemisah antara yang boleh dan yang tidak boleh, yang benar dan salah serta yang halal dan yang haram. Batasan atau garis pemisah inilah yang dikenal dengan istilah etika.<sup>2</sup> Dalam bisnis, etika sangat dibutuhkan karena mayoritas pebisnis hanya mengejar keuntungan saja tanpa memperhatikan aturan atau norma-norma bisnis yang sudah di jelaskan dalam Al-Qur'an dan Hadits. Sehingga dengan etika tersebut pelaku bisnis akan berhati-hati dalam setiap aktivitas bisnis yang dijalankan.

---

<sup>1</sup> Erly Juliyani, "Etika Bisnis Dalam Persepektif Islam." Vol VII, No.1 (Maret 2016), hlm. 64. Diakses dari <http://ejournal.kopertais4.or.id/pantura/index.php/qura/article/view/3081/2218> pada tanggal 26 September 2019 pukul 09:42.

<sup>2</sup> Elida Elfi Barus, Nuriani, "Implementasi Etika Bisnis Islam :Studi Pada Rumah Makan Wong Solo Medan." Vol.2, No. 2, (September 2016), hlm. 127. Diakses dari <http://jurnal.unsyiah.ac.id/JPED/article/download/6690/5479> pada tanggal 26 September 2019 pukul 10:18.

Allah berfirman dalam surah An-Nisa' ayat 29 menyebutkan bahwa orang yang beriman tidak boleh memakan harta dengan cara yang bathil.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ  
مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah maha penyayang kepadamu”* (QS. An-Nisa' : 29)<sup>3</sup>

Etika secara umum merujuk pada baik buruknya perilaku manusia, etika merupakan referensi pengambilan keputusan individu sebelum melakukan serangkaian kegiatan.<sup>4</sup> Etika dan norma dilakukan agar para pengusaha atau pedagang tidak melanggar aturan yang telah ditetapkan dan usaha yang dijalankan memperoleh berkah dari Allah SWT dan simpati dari masyarakat.<sup>5</sup> Jadi etika bisnis berusaha menyalurkan dan menyasikan berbagai kepentingan dalam dunia bisnis sesuai dengan etika bisnis Islam yang diajarkan Rasulullah SAW.

Etika bisnis Islam merupakan proses dan upaya untuk mengetahui hal-hal yang benar dan salah yang selanjutnya tentu melakukan hal yang benar berkenaan dengan produk, pelayanan perusahaan dengan pihak yang berkepentingan dengan tuntutan perusahaan.<sup>6</sup> Dimana pelaku bisnis diharapkan bertindak secara etis dalam berbagai aktivitasnya, usaha yang dilakukan harus mampu memupuk atau

<sup>3</sup>Departemen Agama RI, *al-Quran dan terjemahannya* (Ponegoro: Al-Hikmah, 2010) hlm. 83

<sup>4</sup>Erlly Juliyani, “Etika Bisnis Persepektif Islam.” hlm. 63.

<sup>5</sup>Ahmad Hulaimi dkk, “Etika Bisnis Islam dan Dampaknya Terhadap Kesejahteraan Pedagang Sapi.” Vol. 2, No. 1, (Januari 2017), hlm. 17-18. Diakses dari <https://journal.febi.uinib.ac.id/index.php/jebi/article/view/64/76> pada tanggal 26 September 2019 pukul 10:30.

<sup>6</sup>Abdul Aziz, *Etika Bisnis Persepektif Islam* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 35.

membangun tingkat kepercayaan dari para relasinya.<sup>7</sup> Membangun hubungan yang kuat dan erat dengan pelanggan adalah mimpi semua pemasar dan hal ini sering menjadi kunci keberhasilan pemasaran jangka panjang.<sup>8</sup> Artinya etika bisnis di sini berperan penting dalam semua aspek bisnis karena dengan etika yang baik maka akan tercipta pelanggan yang setia.

Kesetiaan pelanggan menjadi kunci sukses tidak hanya dalam jangka pendek, tetapi keunggulan bersaing yang berkelanjutan karena pelanggan memiliki nilai startegik bagi perusahaan.<sup>9</sup> Jadi perusahaan harus mampu mempertahankan pelanggannya, karena pelanggan yang loyal akan berlangganan dalam jangka panjang dan akan dapat merekomendasikan pada teman-teman dan rekan-rekannya. Sehingga loyalitas pelanggan menjadikan suatu perusahaan maju dan berkembang.

Lembaga keuangan syariah yang menyediakan jasa atau produk-produk harus mampu memberikan pelayanan yang baik, pelayanan yang baik tersebut didukung dengan penerapan etika bisnis Islam yang dapat dijadikan keunggulan sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat dan menjadikan nasabah atau anggotanya loyal. Karena terciptanya loyalitas tidak hanya dari kualitas produk atau pelayanan yang ada tetapi juga dari penerapan etika bisnis yang dijalankan. Karena dalam etika bisnis Islam terdapat lima prinsip dasar yang menjadi pedoman untuk pelaku bisnis yaitu: Keasatuan (*Unity*), Keseimbangan (*Equilibrium*), Kehendak Bebas (keadilan/ *Free Will*), Tanggung Jawab

---

<sup>7</sup>Buchari Alma, Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah: Menanamkan Nilai dan Praktik Syariah dalam Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 378.

<sup>8</sup>Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Bandung: Erlangga, 2009), hlm. 153.

<sup>9</sup>Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 103.

(*Responsibility*), dan Kebenaran.<sup>10</sup> Kelima asas inilah yang dapat menyelamatkan pelaku bisnis dari kehancuran, menjadikan bisnis berkembang, bertahan dalam jangka panjang dan menciptakan loyalitas. Salah satu lembaga keuangan syariah yang operasionalnya menerapkan etika bisnis Islam adalah *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT). Hal ini terbukti ketika krisis ekonomi yang terjadi di Indonesia tahun 1997, BMT telah mulai tumbuh menjadi alternatif pemulihan perekonomian di Indonesia.<sup>11</sup>

*Baitul Mal Wat Tamwil* (BMT) adalah lembaga keuangan non bank yang dananya bersumber dari masyarakat yang akan di salurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau pinjaman dengan sistem bagi hasil.<sup>12</sup> BMT berorientasi pada upaya peningkatan kesejahteraan anggota dan masyarakat, diharapkan dengan menjadi anggota BMT masyarakat dapat meningkatkan taraf hidup melalui usahanya.<sup>13</sup>

BMT yang berkembang di Jawa Timur terdiri dari BMT NU, BMT UGT Sidogiri dan BMT Mandiri Sejahtera. Dari beberapa BMT tersebut peneliti mengambil salah satu untuk dijadikan pembahasan yaitu BMT NU. Salah satu Cabang BMT NU terdapat di Kecamatan Pragaan.

Sebagai upaya membangun keterbukaan manajemen keuangan, KJKS BMT NU Cabang Pragaan mempertanggungjawabkan pengelolaan keuangannya melalui rapat Evaluasi dan Pemeriksaan Kas Tahunan di Kantor BMT NU Pragaan. Dalam laporannya Kepala Cabang BMT NU Pragaan Moh. Afif

---

<sup>10</sup> Mardani, *Hukum Bisnis Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 58

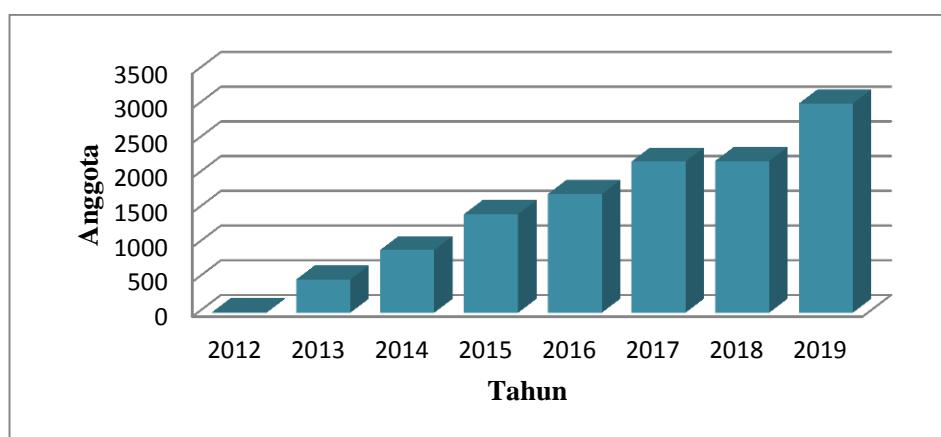
<sup>11</sup> Abdul Aziz, *Kapita Selekta Ekonomi Islam Kontemporer* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 109.

<sup>12</sup> Sanwani dkk, "Strategi Penghimpunan Dan Penyaluran Dana Pada Baitul Mal Wat Tamwil." vol. 2, No. 1, (Januari 2017), hlm. 4. <http://journal.febi.uinib.ac.id/index.php/almasraf/article/download/SuppFile/87/91> pada tanggal 29 Oktober 2019 pukul 05:39.

<sup>13</sup> Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah: Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama* (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 354.

mengatakan bahwa kinerja pengelola semakin disiplin , target pencapaian keanggotaan tercapai. Dan pinjaman kelompok yang dikenal dengan LASISMA mendapat sambutan hangat dari anggota. Pengawas yang mayoritas petinggi MWC NU Pragaan mengingatkan untuk senantiasa menjaga muruah organisasi, disiplin kerja, etika dan kepatuhan pada atasan.<sup>14</sup>

Sebagai penjelasan BMT NU Cabang Pragaan didirikan pada tahun 2012, mulai dari tahun berdirinya sampai sekarang perkembangan anggota BMT NU selalu mengalami peningkatan.<sup>15</sup>



Sumber: Wawancara Langsung Kepala Cabang BMT NU Pragaan

**Gambar 1.1**  
**Perkemabangan Anggota BMT NU Cabang Pragaan**

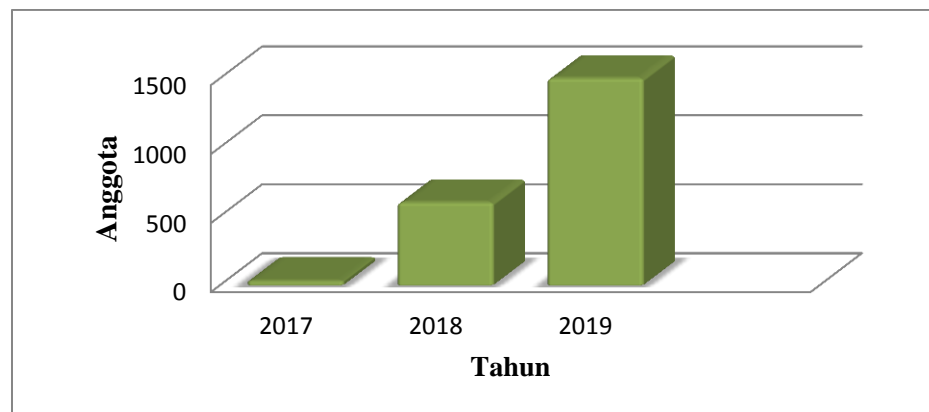
BMT NU memiliki beberapa produk pembiayaan syariah yaitu: pembiayaan *Qardhul Hasan*, pembiayaan *Murabahah* dan *Bai'Bitsamil Ajil*, pembiayaan *Mudharabah* dan *Musyarakah*, dan *Rahn/ Gadai*.<sup>16</sup> Dari ragam produk tersebut yang paling di sukai adalah pembiayaan *Qardhul Hasan* karena pembiayaan ini merupakan pembiayaan dengan jasa seikhlasnya (tanpa bagi hasil dan margin), pinjaman dalam bentuk *Qardhul Hasan* ini tidak memberatkan

<sup>14</sup><http://nuansasumenep.blogspot.com/2017/12/kjks-bmt-nu-pragaan-adakan-evaluasi.html?m=1>  
diakses pada tanggal 29 April 2020 Pukul 10.50

<sup>15</sup> Wawancara Kepala Cabang BMT NU Pragaan pada tanggal 24 Oktober 2019.

<sup>16</sup>Brosur KSSP. Syariah BMT NU Jawa Timur

masyarakat dan sistem pengembaliannya sesuai dengan prosedur atau kesepakatan yang ada. Menurut kepala Cabang BMT NU Pragaan “Pembiayaan *Qardhul Hasan* di BMT NU Pragaan dikemas dengan pemberian pembiayaan pada kelompok yang dikenal dengan *Layanan Berbasis Jama'ah* (LASISMA). Pembiayaan ini menarik minat anggota karena dengan sistem jasa seikhlasnya dan pembiayaan *Qardhul Hasan* di BMT NU Cabang Pragaan sudah mencapai seratus lima puluh kelompok dengan jumlah anggota mencapai 1500 anggota.”<sup>17</sup>



Sumber: Wawancara Langsung Kepala Cabang BMT NU Pragaan

**Gambar 1.2**  
**Perkembangan Anggota Pembiayaan *Qardhul Hasan* di BMT NU Cabang Pragaan**

Selain perkembangan anggota yang semakin meningkat keberadaan BMT NU Cabang Pragaan menjadi kontribusi yang baik kepada masyarakat khususnya masyarakat Pragaan dari jeratan rentener yang memberikan pinjaman dengan bunga yang tinggi dan bahkan apabila terjadi tunggakan angsuran maka bunga dilipatgandakan sehingga masyarakat sulit untuk melunasi pinjamannya dan masyarakat merasa resah atas tindakan rentener tersebut. Berbeda dengan BMT NU yang operasionalnya bagi hasil dan sesuai etika bisnis Islam karena salah satu pembiayaan yang terdapat di BMT NU Cabang Pragaan adalah *Qardhul Hasan*

<sup>17</sup> Wawancara Kepala Cabang BMT NU Pragaan pada tanggal 24 Oktober 2019.

yaitu pembiayaan tanpa jaminan dan jasa sehingga banyak masyarakat khususnya masyarakat Pragaan yang melakukan pinjaman di BMT NU Cabang Pragaan.

Alasan yang mendasari topik pada penelitian ini adalah agar BMT NU Cabang Pragaan menjadi salah satu lembaga keuangan syariah yang dapat meminimalisir bahkan meniadakan rentener dan menjadikan perekonomian masyarakat lebih baik khususnya masyarakat menengah ke bawah dan BMT NU memiliki jumlah anggota yang terus meningkat.

Dari paparan di atas peneliti tertarik untuk mengangkat judul **Implementasi Etika Bisnis Islam pada Pembiayaan *Qardhul Hasan* dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota di BMT NU Cabang Pragaan.**

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, selanjutnya fokus dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan etika bisnis Islam pada pembiayaan *Qardhul Hasandi* BMT NU Cabang Pragaan?
2. Bagaimana peningkatan loyalitas anggotapembiayaan *Qardhul Hasan* di BMT NU Cabang Pragaan?
3. Bagaimana penerapan etika bisnis Islam pada pembiayaan *Qardhul Hasand* dalam meningkatkan loyalitas anggota di BMT NU Cabang Pragaan?

### **C. Tujuan Penulis**

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan penerapan etika bisnis Islam pada pembiayaan *Qardhul Hasan* di BMT NU Cabang Pragaan.
2. Untuk mendeskripsikan peningkatan loyalitas anggotapembiayaan *Qardhul Hasan* di BMT NU Cabang Pragaan.
3. Untuk mendeskripsikan penerapan etika bisnis Islam pada pembiayaan *Qardhul Hasan* dalam meningkatkan loyalitas anggota di BMT NU Cabang Pragaan.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kegunaan bagi beberapa kalangan, diantaranya yaitu:

1. Bagi peneliti, hasil penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan, memperluas wawasan serta mengevaluasi potensi diri.
2. Bagi BMT NU Cabang Pragaan, hasil penelitian diharapkan menjadi masukan untuk semakin menjaga kepercayaan dan loyalitas anggota.
3. Bagi perguruan tinggi IAIN Madura diharapkan penelitian ini dokumen penting dan bermanfaat bagi mahasiswa atau pembaca.

### **E. Definisi Istilah**

Dalam penelitian ini dibutuhkan istilah agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap judul penelitian ini. Istilah-istilah yang perlu didefinisikan antara lain:



1. Implementasi adalah menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) yaitu pelaksanaan / penerapan. Sedangkan pengertian umum adalah suatu tindakan atau pelaksana rencana yang telah disusun secara cermat dan rinci.<sup>18</sup>
2. Etika adalah ilmu tentang kesusilaan yang menentukan bagaimana sepatutnya manusia hidup di dalam masyarakat yang menyangkut aturan-aturan atau prinsip-prinsip yang menentukan tingkah laku yang benar.<sup>19</sup>
3. Bisnis adalah kegiatan untuk menghasilkan dan mendistribusikan barang-barang dan jasa-jasa untuk kepentingan bersama, baik bagi produsen dan konsumen atau penjual dan pembeli.<sup>20</sup>
4. Etika bisnis Islam adalah studi tentang seseorang atau organisasi melakukan usaha atau kontak bisnis yang saling menguntungkan sesuai dengan nilai-nilai ajaran Islam.<sup>21</sup>
5. *Qardhul Hasan* yaitu pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih sesuai dengan jumlah uang yang dipinjamkan tanpa adanya tambahan.<sup>22</sup>
6. Loyalitas adalah kesediaan pelanggan untuk terus berlangganan pada sebuah perusahaan dalam jangka panjang dengan membeli dan

---

<sup>18</sup><https://alihamdan.id/implementasi>, diakses pada Tanggal 21 Oktober 2019 Pukul 21:51

<sup>19</sup>Abdul Aziz, *Etika Bisnis*, hlm. 24.

<sup>20</sup>Ismail Nawawi Uha, *Bisnis Syari'ah: Pendekatan Ekonomi dan Manajemen Doktrin, Teori dan Praktik*, (Jakarta: CV. Dwi Putra Pustaka Jaya, 2012), hlm. 2.

<sup>21</sup>Abdul Aziz, *Etika Bisnis*, hlm. 35.

<sup>22</sup>Muhammad Bisri Mustaofa, Khatul Khoir, "Qardul Hasan Dalam Persepektif Hukum Islam Pada Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Dan Implementasinya." *Jurnal At Taajir* Vol. 1, No. 1 (Juli 2019), ISSN: 2685-435X, hlm. 48.

menggunakan barang dan jasanya secara berulang-ulang dan akan dapat merekomendasikan produk pada teman dan rekan-rekannya.<sup>23</sup>

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan atau penerapan etika sangat penting dalam bisnis, karena untuk membangun hubungan baik dan anggota yang loyal tidak lepas dari nilai-nilai Islam sebagaimana yang diterapkan oleh BMT NU Cabang Pragaan dalam pembiayaan *Qardhul Hasan*.

---

<sup>23</sup> Christopher H. Lovelock, Lauren K Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang, 2005), hlm. 133.