

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Perkembangan perekonomian yang semakin meningkat membuat semua orang harus berpikir bagaimana cara untuk memenuhi kebutuhan hidup. Berbagai usaha dapat dilakukan untuk mendapatkan penghasilan misalnya pertanian, perkebunan, peternakan dan berdagang. Sekecil apapun usahanya tentu membutuhkan modal, adapun modal yang didapatkan seseorang bisa dari simpanannya, bahkan keluarga dan rekan-rekannya. Apabila tidak mendapatkan modal tersebut, peran instansi atau lembaga keuangan akan menjadi sasaran yang sangat penting bagi orang yang ingin memulai suatu usaha.

Lembaga keuangan syariah merupakan lembaga keuangan yang menjembatani antara pihak yang membutuhkan dana dengan pihak yang memiliki kelebihan dana melalui produk dan jasa keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Seluruh transaksi yang terjadi dalam kegiatan keuangan syariah harus dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang berpedoman kepada ajaran al-Qur'an dan al-Sunnah.<sup>1</sup>

Lembaga keuangan syariah memiliki tugas yaitu, menghimpun, menyalurkan dana dan memberikan jasa keuangan dari masyarakat baik dalam bentuk simpanan deposito, tabungan dan investasi.<sup>2</sup> Dana yang dihimpun dari masyarakat dalam

---

<sup>1</sup> Andri Soematra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), 19.

<sup>2</sup> Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2017), 5.

bentuk simpanan dan investasi, pada umumnya dapat digolongkan pada akad *wadiash* dan *mudharabah*.<sup>3</sup>

Pelayanan atau jasa merupakan suatu hasil dari kegiatan hubungan timbal balik antara produser dan customer dengan melalui beberapa kegiatan internal. Antar jemput merupakan sistem penghimpunan dana oleh bank syariah dari titipan dana pihak ketiga atau titipan lainnya yang perlu dikelola dengan harapan dana dapat mendatangkan keuntungan baik bagi nasabah maupun pihak lembaga keuangan. Model pelayanan antar jemput sudah merupakan pelayanan atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan customer dalam bentuk kepuasan dan sudah diterapkan sejak lama di KSPPS BMT NU Jawa timur, hal ini dilakukan dalam produk tabungan mudharabah untuk meningkatkan minat nasabah.

Tabungan *mudharabah* merupakan suatu kontrak perjanjian kerja sama antara *shahibul mal* (penyedia modal) dan *mudharib* (yang mengelola modal). Dimana dalam perjanjiannya *shahibul mal* menyediakan dan menitipkan modalnya kepada *mudharib* untuk digunakan sebaik-baiknya dalam berbisnis, dan apabila dalam kerjasama bisnis tersebut akan mendapatkan keuntungan, maka keuntungan tersebut menjadi milik bersama antara *shahibul mal* dengan *mudharib*. Dan apabila dalam kerjasama tersebut terjadi kerugian, maka hal tersebut akan ditanggung bersama atau dengan kata lain disebut dengan prinsip *profit and loss sharing*.<sup>4</sup>

Maslahah Mursalah merupakan sesuatu yang baik menurut akal namun dengan pertimbangan dapat mendatangkan kebaikan dan menghindarkan keburukan, yang mana pelayanan dengan sistem antar jemput tersebut dalam tabungan

---

<sup>3</sup> Ismail, perbankan syari'ah, (Jakarta: Kencana, Prenamedia Group, 2017), 30.

<sup>4</sup> Wardah Yuspian dan Arinta Dewi Putri, rekonstruksi hukum jaminan pada akad yang mudharabah, (Jawa Tengah: Muhammadiyah University Press, 2020), 25.

*mudharabah* dapat mendatangkan kebaikan dan menghindarkan keburukan seperti halnya nasabah dapat dengan mudah menabung dan menarik tabungan tanpa harus datang langsung ke BMT NU Jawa Timur, dan bisa tetap stay at home dirumah dalam keadaan covid 19 seperti saat ini dalam menghindarkan kerumunan sesorang, demi keselamatan kesehatan bersama.

Di BMT NU Jawa Timur Cabang Manding, tabungan *mudharabah* merupakan produk yang paling banyak diminati dikalangan masyarakat dan menjadi produk unggulan yang dapat dikatakan mempunyai kontribusi besar di BMT NU Jawa Timur cabang Manding. Dari beberapa produk lainnya yang ada disana, produk tabungan *mudharabah* dalam pelayanannya menggunakan sistem (jemput pola) antar jemput yang dapat mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan suatu produk disebuah lembaga keuangan. Keunggulan produk tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jawa Timur cabang Manding yaitu bisa ditarik kapan saja dan pelayanannya menggunakan sistem antar jemput dan prinsipnya menggunakan akad *mudharabah* (bagi hasil) yang perbulan bagi hasilnya tidak menentu tergantung dari laba yang BMT NU Jawa Timur cabang manding peroleh tiap bulannya. Artinya ada kemudahan juga bisa di cek di saldonya masing-masing (aplikasi E-Monney) untuk produk tabungannya.<sup>5</sup>

Untuk sistem yang ada di KSPPS BMT NU Jawa Timur cabang Manding adalah aplikasi E-Monney artinya disitu kita bisa bertransaksi setoran dan penarikan serta transfer antar bank serta berbelanja diswalayan dan warung anggota BMT NU. Jadi kita selain juga bisa pakai sistem antar jemput, kita ada aplikasi yang sifatnya E-Monney, artinya misalkan nasabah berniat untuk

---

<sup>5</sup> Fathor Rosi, Ketua Cabang KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Manding, *Wawancara Lewat Telepon* (12 Maret 2021)

membayar angsuran bisa menggunakan aplikasi yang secara otomatis potong anggusan ditabungan secara E-Monney, kalau misalkan berbelanja juga bisa menggunakan hp android itu langsung menunjukkan kode barcode di swalayan atau diwarung-warung NU atau BMT. Untuk perserentasenya tidak bisa dipastikan, cuman bisa dipastikan persentase tertinggi itu dimiliki oleh produk *mudharabah* selain produk siaga, yang urutannya adalah tabungan *mudharabah*, siaga (simpanan anggota), simpanan lebaran, setelahnya baru ada simpanan yang lain seperti simpanan haji dan sebagainya.<sup>6</sup>

Hal tersebut yang menjadikan produk tabungan *mudharabah* KSPPS BMT NU Jawa Timur cabang Manding berbeda dengan produk tabungan *mudharabah* di lembaga keuangan lainnya dan tentunya dapat menjadi suatu hal yang dapat dijadikan pertimbangan bagi calon nasabah untuk menjadi nasabah produk tabungan *mudharabah* di lembaga keuangan KSPPS BMT NU Jawa Timur cabang Manding. Dibalik keberhasilan produk tabungan *mudharabah* lembaga keuangan KSPPS BMT NU Jawa Timur cabang Manding tentunya tidak terlepas dari peran pelayanan antar jemput tabungan *mudharabah* yang dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menjadi nasabah produk tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jawa Timur cabang Manding.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Model Pelayanan Antar Jemput Tabungan *Mudharabah* di KSPPS BMT NU Jawa Timur cabang Manding Perspektif Masalah Mursalah”**.

---

<sup>6</sup> Ibid.,-

## **B. Fokus Penelitian**

Dari pemaparan diatas yang dapat dijadikan sebagai rumusan masalah adalah:

1. Bagaimana model pelayanan antar jemput tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU cabang Manding ?
2. Bagaimana model pelayanan antar jemput tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU cabang Manding perspektif masalah mursalah?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui model pelayanan antar jemput tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jawa Timur cabang Manding
2. Untuk mengetahui bagaimana model pelayanan antar jemput tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jawa Timur cabang Manding perspektif masalah mursalah

## **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian merupakan sub pembahasan tentang pentingnya penelitian dilakukan. hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sekurang-kurangnya:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang model pelayanan antar jembut tabungan *mudharabah* perspektif masalah

mursalah dan dapat membantu mahasiswa mengasah lebih dalam lagi tentang penelitian ini.

#### 2. Bagi KSPPS BMT NU Jawa Timur cabang Manding

Penelitian ini diperuntukkan agar masyarakat bisa memaksimalkan perekonomian yang mereka miliki seefektif dan efisien mungkin, sehingga adanya KSPPS BMT NU Jawa Timur dapat mensejahterahkan dan memakmurkan masyarakat sekitar. Sedangkan bagi karyawan sebagai bahan kritikan agar bisa mewujudkan visi dan misi dari BMT NU Jawa Timur sendiri.

#### 3. Bagi IAIN Madura

Hasil peneliti ini dapat menambah perbendaharaan kepustakaan khususnya dalam perbankan syariah di IAIN Pamekasan, sebagai tambahan informasi dan wawasan bagi mahasiswa serta dapat pula dijadikan salah satu sumber rujukan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

#### 4. Bagi Pembaca atau Masyarakat

Penelitian ini dapat menambah bahan referensi dan wawasan bagi pembaca sekaligus untuk dijadikan kajian secara ilmiah sesuai perkembangan dan acuan penelitian yang lain dalam penelitian pada masa yang akan datang.

### **E. Definisi istilah**

Penelitian berupaya memberi batasan istilah untuk menghindari pembahasan yang menyimpang dari makna dan penafsiran, maka peneliti merasa perlu

menjelaskan beberapa istilah yang berkenaan dengan penelitian ini, sehingga tidak lagi terjadi persepsi yang berbeda dalam memahami skripsi penelitian ini.

Adapun istilah-istilah kunci yang terdapat dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Model

Model merupakan suatu konstruksi dari suatu konsep yang digunakan sebagai pendekatan untuk memahami suatu realitas.<sup>7</sup>

#### 2. Pelayanan Antar Jemput Tabungan

Pelayanan Antar Jemput Tabungan adalah sesuatu yang disimpan atau dititipkan berupa uang didalam lembaga keuangan yang dilakukan dengan mendatangi atau mencari nasabah melalui cara *door to door* (karyawan menjemput langsung dana atau uang yang akan disimpan oleh nasabah).<sup>8</sup>

#### 3. *Mudharabah*

*Mudharabah* adalah akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (shahibul mal) menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak lain menjadi pengelola.<sup>9</sup>

#### 4. Perspektif Maslul Mursalah

Perspektif merupakan cara pandang atau cara berpikir seseorang tentang suatu obyek.<sup>10</sup> Sesuatu yang baik menurut akal. Dengan pertimbangan dapat mewujudkan kebaikan dan menghindari keburukan. Sesuatu yang baik menurut

---

<sup>7</sup> Murniati dan Nasir Usman, *Implementasi Manajemen Stratejik dalam Pemberdayaan Sekolah Menengah Kejuruan*, (Medan: Perdana Mulya Sarana, 2009), 188.

<sup>8</sup> Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Public*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2020), 83.

<sup>9</sup> Wardah Yuspin dan Arinta Dewi Putri, *Rekonstruksi Hukum Jaminan pada Akad Mudharabah*, (Jawa Tengah: Muhammadiyah University Press, 2020), 25.

<sup>10</sup> Suyahman, *Pendidikan dalam Perspektif Global*, (Jawa Tengah: Lakeisha, 2020), 1.

akal sehat maka pada hakikatnya tidak bertentangan dengan tujuan syara' secara umum.<sup>11</sup>

## **F. Kajian Penelitian Terdahulu**

Kajian penelitian terdahulu sebagai bahan analisis berdasarkan kerangka teoritik yang sedang dibangun dan sebagai pembeda dengan penelitian yang akan dilakukan selanjutnya. Terdapat beberapa karya yang penulis temukan, diantaranya:

1. Nurul Hidayah, Strategi Pemasaran Produk Mudharabah di KSPPS BMT El Labana Ngaliyan Semarang dalam Meningkatkan Jumlah Anggota. Dari hasil penelitian bahwasannya, strategi pemasaran yang dilakukan adalah dengan meluruskan niat, mempunyai macam-macam produk dan produk unggulan, sistem jemput bola, promosi melalui brosur dan spanduk, pendekatan dengan tokoh masyarakat, informasi dari mulut kemulut, meningkatkan kegiatan promosi kepada masyarakat, memberikan layan Payment Point Online Bank (PPOB). Sedangkan factor dari pendukung strategi dari pemasaran produk mudharabah adalah lokasi yang strategis, memberikan layanan PPOB, memberikan konsultasi usaha kepada anggota, brosur dan spanduk sebagai media promosi, tekhnologi yang semakin berkembang. Factor penghambat strategi dari pemasaran produk mudharabah adalah banyaknya pesaing antar BMT maupun BANK yang melayani usaha mikro, keterbatasan SDM, masih kurangnya promosi melalui media cetak dan media elektronik, masih ada kesan disebagian

---

<sup>11</sup> Sapiudin Shidiq, *Ushul Fiqh*, (Jakarta: Kencana, 2011), 89.

masyarakat bahwa KSPPS BMT El Labana Ngaliyan Semarang pelayanannya hanya untuk orang muslim. Implementasi kegiatan dakwah dalam pelaksanaan strategi dari pemasaran produk mudharabah adalah KSPPS BMT El Labana Ngaliyan Semarang sebagai lembaga keuangan syariah yang memberikan pembiayaan bagi usaha kecil, mikro dan menengah untuk kegiatan pemberdayaan masyarakat dengan cara mendorong masyarakat untuk melakukan pengembangan usaha yang produktif agar kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil dapat meningkat.<sup>12</sup>

2. Nisa Fajriati Nurfaidah, Pengaruh Program Layanan Jemput Masalah Terhadap Intensitas Penggunaan Tabungan Mudharabah. Hasil penelitian menunjukkan program layanan jemput masalah mempengaruhi jumlah tabungan mudharabah secara positif dapat diterima. Kepuasan dapat memediasi secara positif hubungan antara layanan jemput masalah dengan tabungan mudharabah dapat diterima. Dan kepercayaan dapat memediasi secara positif hubungan antara layanan jemput masalah dengan tabungan mudharabah dapat diterima.<sup>13</sup>
3. Linda Saputri, Mekanisme Tabungan Mudharabah di BPRS Metro Madani. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme tabungan mudharabah di BPRS Metro Madani, bank bertindak sebagai *mudharib* yang diperbolehkan mengalokasikan atau mengelola dana dari nasabah penabung (*shahibul maal*) dalam bentuk usah real namun tetap sesuai Syariat Islam. Jenis

---

<sup>12</sup> Nurul Hidayah, *Strategi Pemasaran Produk Mudharabah Di KSPPS BMT NU El-Labana Ngaliyan Semarang dalam Meningkatkan Jumlah Anggota*, (Semarang, Universitas Islam Negeri Wali Songo, 2018), 138-139.

<sup>13</sup> Nisa Fajriati Nurfaidah, "Pengaruh Program Layanan Jemput Masalah Terhadap Intensitas Penggunaan Tabungan Mudharabah." *Jurnal Of Applied Islamic Economics and Finance*, volume 1 nomor 1, 9-10.

tabunga mudharabah yang disediakan berupa *mudharabah muthlaqoh*. Tabungan mudharabah ini dapat diambil sesuai dengan waktu perencanaan dari tabungan tersebut. disetiap ahir bulan, akan dilakukan perhitungan keuntungan berdasarkan nisbah bagi hasil yang sudah disepakati diawal. Dimana di BPRS Metro Madani menerapkan nisbah 30:70 yang nantinya akan dihitung berdasarkan pendapatan real bank setiap bulan lalu bagian keuntungan yang didapat nasabah akan langsung dimasukkan dalam rekening penabung oleh pihak bank.<sup>14</sup>

4. Maya Elisa, Mekanisme Sistem Pelayanan Tabungan Jemput Bola Pada Kantor Kas PT. BPRS Baiturrohman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem pelayanan jemput bola pada semua jenis operasional lembaga, baik itu pelayanan terhadap produk penghimpunan dan, penyaluran dana, maupun jasa. Dalam opsional produk penghimpunan dana (*funding*) sistem jemput bola mereka berikan pada produk tabungan, kemudian dalam penyaluran dana (*financing*) mereka berikan pada pembiayaan jual beli, prinsip sewa, dan prinsip kerja sama. Alasan utama PT. BPRS Baiturrohman menggunakan layanan jemput bola ialah karena mayoritas nasabah berprofesi sebagai pedagang. Kemudian dari sisi kebutuhan yang mereka keluarkan untuk operasional berdagang juga tidak menentu. Alasan tersebut mengambil strategi pelaynana jemput bola dalam rangka mewujudkan pelayanan terbaik kepada nasabah penabung. Pentingnya layanan jemput bola ini karena sistem jemput bola merupakan salah satu cara untuk mendapatkan anggota-anggota karena anggota merasa

---

<sup>14</sup> Linda Sapurti, *Mekanisme Tabungan Mudharabah di BPRS Metro Madani*, (Metro: Institute Agama Islam Negri Metro, 2018), 71-72.

mudah untuk melakukan transaksi tanpa harus ke kantor serta sistem jempuit bola ini berfungsi untuk melayani anggota atau calon anggota dalam transaksi yang anggotanya tersebut mempunyai keterbatasan waktu.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Maya Elisa, *Mekanisme Sistem Pelayanan Tabungan Jemput Bola Pada Kantor Kas PT BPRS Baiturrahman*, (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry 2019), 4-5.

Tabel 1  
 Penelitian terdahulu

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Nurul Hidayah	Strategi Pemasaran Produk Mudharabah di KSPPS BMT El Labana Ngaliyan Semarang dalam Meningkatkan Jumlah Anggota	1. Sama-sama meneliti tentang produk mudharabah. 2. Sama dalam segi analisis data yang digunakan.	1. Beda Lokasi lembaga keuangan yang diteliti.
2	Nisa Fajriati Nurfaidah	Pengaruh Program Layanan Jemput Masalah Terhadap Intensitas Penggunaan Tabungan Mudharabah	1. Sama-sama membahas tentang tabungan mudharabah.	1. Beda dalam segi analisis data yang digunakan. 2. Beda lokasi lembaga keuangan yang diteliti.
3	Linda Saputri	Mekanisme Tabungan Mudharabah di BPRS Metro Madani	1.Sama-sama membahas tentang tabungan mudharabah. 2. Sama dalam segi analisis data yang digunakan.	1. Beda lokasi lembaga keuangan yang diteliti.
4	Maya Elisa	Mekanisme Sistem Pelayanan Tabungan Jemput Bola Pada Kantor Kas	1. Sama-sama meneliti sistem jemput tabungan. 2. Sama dalam segi analisis data yang digunakan.	1. Beda lokasi lembaga keuangan yang diteliti.